

Mediación del conflicto escolar: una estrategia de intervención para la convivencia escolar

Investigadores:

Ana Gallego Castrillón

Lorena luz Méndez Pertuz

Asesor: Inírida Avendaño Villa

Co asesor: Jholman García Padilla

Maestría en educación-Modalidad Virtual

Universidad de la Costa CUC

San Andrés islas, Colombia.

2018

Tema: Mediación del conflicto escolar y convivencia

Línea de investigación:

Convivencia escolar

Sub-línea de investigación:

Bienestar, cultura de paz y convivencia

Maestría en educación-Modalidad Virtual

Universidad de la Costa CUC

San Andrés islas, Colombia.

2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Nota obtenida

Agradecimientos

Expreso mis más sinceros agradecimientos a

El Padre Creador por guiarme e inspirar en mí el deseo de salir adelante y darme la fuerza necesaria para continuar cuando sentía claudicar.

A la secretaría de Educación Departamental por generar procesos de preparación para los docentes de la isla, buscando mejorar los procesos educativos de este bello paraíso.

A la Universidad de la Costa CUC, por propender nuevos aprendizajes bajo la orientación de docentes altamente cualificados.

A la Hermanita, Gloria Helena Benjumea López, rectora de la institución donde laboro y se llevó a cabo este estudio, por permitir los espacios para trabajar con los estudiantes.

A mi Asesora y Líder de la sub línea de investigación Bienestar Cultura de Paz y Convivencia Dra. Inírida Avendaño Villa, quien con su invaluable orientación, paciencia y acompañamiento nos dirigió hacia la culminación de este.

A mi compañera de investigación, Lorena Luz Méndez Pertuz, por su entrega, responsabilidad y empeño para sacar adelante este proyecto

A mi esposo, Ricardo Mauricio Torres Castro, quien, con su amor incondicional, soportó mis largas ausencias, brindándome el apoyo y ánimo para continuar.

A cada uno los profesores que orientaron este proceso. La Dra. Olga Martínez Palmera, Dr. Freddy Marín, Dra. Alicia Inciarte y Mg. Henry Manuel Herrera.

y a todas aquellas personas que no menciono, pero que de alguna forma me inspiraron e impulsaron a seguir adelante.

Ana Elcy Gallego Castrillón.

Expreso mis más sinceros agradecimientos a:

El DIOS, Todopoderoso por esta oportunidad tan hermosa que me regaló al realizar esta maestría ya que, el conocimiento nos permite crecer cada día y poder ayudar y servir a quien lo necesite.

A la secretaría de educación del departamento de San Andrés, por esta gran bendición y por invertir en la formación de los docentes y en la calidad educativa de la Isla.

A la Universidad de la Costa CUC, por esta maestría pensada e impartida con gran calidad educativa, generando una preparación excelente a todos sus maestrantes.

A mi Asesora y Líder de la sub-linea de investigación Bienestar cultura de paz y convivencia Dra. Inírida Avendaño Villa, por sus orientaciones, dedicación, acompañamiento y esmero en todo el proceso investigativo, animándonos cada día para la consecución de esta meta, infinitas gracias.

A nuestros profesores Henry Manuel Herrera, Olga Martínez Palmera, Alicia Inciarte Y Freddy Marín, por las orientaciones impartidas, por su disposición y apoyo a lo largo de esta maestría.

A mi compañera Ana Elcy Gallego, por su apoyo, comprensión, acompañamiento y sabiduría para culminar con éxito esta meta.

Lorena Luz Méndez Pertuz

Dedicatoria

Dedico este trabajo al padre creador, a mi familia, motor que me impulsa a ser mejor cada día, y en especial a mi esposo Ricardo Mauricio Torres Castro, quien con su amor, paciencia y comprensión me animó a seguir adelante, a mis hijos Jeffrey, Nicole y Alejandra, los faros que me aminoran a seguir.

Ana Elcy Gallego Castrillón.

Dedicatoria

A Dios, por brindarme sabiduría y fortaleza para seguir adelante cada día. A mi esposo, por su comprensión, apoyo incondicional, por creer en mí en todo momento, por animarme continuamente a ser mejor cada día; a mis hijos María Alejandra De Ávila y Julián De Ávila, por ser mi inspiración para seguir superándome, dándoles ejemplo de continuo esfuerzo y lucha por la consecución de todos los sueños y metas para formarse como personas de bien. Los amo.

Lorena Luz Méndez Pertuz

Resumen

En este proyecto de investigación se propone la mediación del conflicto escolar como una estrategia de intervención para la convivencia, buscando fortalecer tanto la formación personal como social y brindando la oportunidad a los estudiantes de desarrollar habilidades como el autoconocimiento, la autoestima y la capacidad de decisión, herramientas que les permiten adquirir las bases necesarias para el manejo de sus relaciones interpersonales y de esta manera afrontar el conflicto de forma positiva, generando en ellos procesos de reflexión, autodominio y sana convivencia en su entorno. De allí que las dinámicas que se generen en ella deben involucrar procesos de mediación del conflicto en los cuales se viabilicen estrategias pensadas desde la comunicación asertiva, el diálogo y la conciliación, donde los actores que convergen en el acto educativo sean directamente partícipes en la toma de decisiones y así dar solución a aquellos factores que afectan de alguna forma la convivencia.

Palabras clave: mediación escolar, resolución de conflicto, convivencia, relaciones interpersonales, respeto por la diferencia y formación integral

Abstract

In this investigation's project it proposes the mediation of the school conflict as a strategy of intervention for the living together, seeking to strengthen so much the personal as social formation and offering the opportunity to the students to develop skills as the self-knowledge, the autoesteem and the capacity of decision, tools that allow them to acquire the bases necessary for the managing of their interpersonal relations and hence to confront the conflict positively, generating in them processes of reflection, self-control and healthy conviviality in their environment. Accordingly, the dynamics that are generated in its process must involve conflict mediation processes in which viable strategies are made from assertive communication, dialogue and conciliation, where the actors that converge in education are directly Participants in decision making. And so give a solution to those factors that affect in some way coexistence.

Key words: School mediation. Conflict resolution. Living together. Relationships. Respect for the difference. Integral formation

Contenido

Lista de tablas y figuras

Introducción20

Capítulo I

1. Planteamiento del problema.....22

1.1. Generalidades del objeto indagado.....22

1.2. Descripción del problema.....25

1.3. Delimitación del problema.....28

1.3.1 Delimitación espacial o geográfica28

1.3.2 Delimitación temporal.....28

1.3.3 Delimitación social.....29

1.3.4 Delimitación teórica y conceptual29

1.3.4.1 Delimitación teórica.....29

1.3.4.2 Delimitación Conceptual.....30

1.4. Formulación del Problema.....31

1.5.Sistematización del problema.31

1.6. Hipótesis.....31

1.6.1. Hipótesis de Investigación (H1).....31

1.6.2. Hipótesis Nula (H0).....31

1.7. Justificación.....31

1.8. Objetivos.....34

1.8.1. General.....	34
1.8.2. Específicos.....	35
Capítulo II	
2. Marco referencial.....	35
2.1. Estado del Arte.....	35
2.2. Marco Legal.....	58
2.2.1. Marco legal de la convivencia en Colombia.....	58
2.3. Marco Teórico.....	61
2.3.1. Teoría Evolutiva de Jean Piaget.....	61
2.3.2. Teoría Sociocultural de Lev Vigotsky.....	62
2.3.3. Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura.....	64
2.3.4. Teoría del Desarrollo Psicosocial de Erikson.....	65
2.3.4.1. Estadio I: etapa sensorio- oral.....	66
2.3.4.2. Estadio II: etapa anal- muscular.....	67
2.3.4.3. Estadio III: etapa genital – locomotor.....	67
2.3.4.4. Estadio IV: etapa de latencia.....	69
2.3.4.5. Estadio V: etapa de la adolescencia.....	69
2.3.4.6. Estadio VI: adultez- joven.....	69
2.3.4.7. Estadio VII: adultez – media.....	70

2.3.5. Teoría de Bruner.....	70
2.3.5.1. Representación Enactiva. (0- 1 años)	71
2.3.5.2. Representación Icónica (1 - 6 años).....	72
2.3.5.3. Representación Simbólica (7 años en adelante).....	72
2.4. Marco Conceptual.....	74
2.4.1. La Convivencia Escolar: Aspectos conceptuales.....	74
2.4.2. Tipos de convivencia.....	78
2.4.2.1. Convivencia humana.....	79
2.4.2.2. Convivencia social.....	79
2.4.2.3. Convivencia ciudadana.....	79
2.4.2.4. Convivencia familiar.....	79
2.4.2.5. Convivencia escolar.....	79
2.4.2.6. Convivencia democrática.....	79
2.4.3. Conflicto escolar.....	80
2.4.3.1. Aspectos Conceptuales del Conflicto Escolar.....	80
2.4.3.2. Tipos de Conflictos.....	86
2.4.3.3. El conflicto y la Escuela.....	87
2.4.3.4. Pasos para solucionar el conflicto.....	90

2.4.3.4.1. Paso uno.....	91
2.4.3.4.2. Paso dos.....	91
2.4.3.4.3. Paso tres.....	91
2.4.3.4.4. Paso cuatro.....	91
2.4.3.4.5. Paso cinco.....	92
2.4.3.5. Estilos de aproximación al conflicto.....	93
2.4.3.5.1. La competición.....	93
2.4.3.5.2. La acomodación.....	93
2.4.3.5.3. La evasión.....	93
2.4.3.5.4. El compromiso.....	93
2.4.3.5.5. La cooperación o la colaboración.....	93
2.4.5. Mediación Escolar.....	95
2.4.5.1. Importancia de la mediación escolar.....	97
2.4.5.2. Características de la mediación escolar.....	100
2.4.5.3. Tipos de mediación escolar.....	100
2.4.5.3.1. Mediación espontánea.....	100
2.4.5.3.2. Mediación institucionalizada.....	100
2.4.5.3.3. Mediación externa.....	101

2.4.5.3.4. Mediación realizada por los adultos.....	101
2.4.5.3.5. Coedición.....	101
2.5. Formación de mediadores escolares.....	101
2.6. Modelos de mediación.....	104
2.6.1. Modelo de Harvard	104
2.6.2. Modelo transformativo de Bush y Folger.....	104
2.6.3. Modelo narrativo de Sara Cobb.....	105
2.7. Operacionalización de variables.....	105

Capítulo III

3. Diseño metodológico.....	106
3.1. Paradigma.....	106
3.1.1. Tipo de abordaje metodológico.....	106
3.2. Diseño: Descriptivo – explicativo.....	106
3.2.1. Ámbito de la Investigación.....	106
3.3. Variables de estudio.....	106
3.3.1. Variables predictoras.....	107
3.3.2. Variable de criterio.....	107
3.4. Población y muestra.....	107

3.4.1. Criterios de inclusión.....	107
3.4.2. Tamaño de la muestra.....	107
3.5. Fuentes de Información.....	107
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	107
3.6.1. Instrumentos para estudiantes.....	107
3.6.2. Instrumentos para padres de familia.....	108
3.6.3. Instrumentos para docentes y directivos.....	108
Capítulo IV	
4. Análisis e interpretación de resultados.....	108
4.1. Instrumento aplicado a los estudiantes.....	108
4.1.1. Análisis del cuestionario de convivencia.....	113
4.2. Instrumento aplicado a padres de familia.....	128
4.3. Instrumento aplicado a docentes.....	139
4.4. Bitácora de observación.....	171
4.5. Resultados de las actividades de mediación del conflicto.....	177
4.6. Correlación de variables.....	180
4.7. Cronograma de actividades.....	183
4.8. Conclusiones.....	185

4.9. Recomendaciones.....	192
---------------------------	-----

Capítulo V

5. Propuesta de mediación del conflicto escolar en pro de la sana convivencia.....	192
--	-----

Referencias.....	195
------------------	-----

Anexos

Lista de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 4.1. Respuesta a la pregunta seis (6) al cuestionario de estudiantes	111
Tabla 4.2. Respuesta a la pregunta siete (7) del cuestionario de estudiantes.....	112
Tabla 4.3. Respuesta a la pregunta ocho (8) cuestionario de estudiantes	113
Tabla 4.4. Respuesta a la pregunta siete (7) cuestionario de padres	132
Tabla 4.5. Bitácora de observación.....	172
Tabla 4.6. Correlación de variables.....	181
Tabla 4.7. Cronograma de actividades.....	183
Tabla 4.8. Propuesta de mediación	193

Figuras

Figura 4.1. ¿Cuál es tu sexo?	108
Figura 4.2. ¿Cuántos años tienes?.....	109
Figura 4.3. ¿ Con quién de estas personas vives?	109
Figura 4.4. ¿ Cuántas personas adultas viven en tu casa?.....	110
Figura 4.5. ¿Cuántos niños viven en tu casa?	111
Figura 4.6. ¿Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas?	120
Figura 4.7. Cuando tienes conflicto con algún compañero o compañera ¿Buscas a alguien que puede ayudarte a resolverlo?.....	121

Figura 4.8. Cuando tienes un conflicto con alguien , ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona ?	122
Figura 4.9. ¿ Intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos ?	123
Figura 4.10. ¿ Intervienen tus compañeros o compañeras en la resolución de tus conflictos ?	124
Figura 4.11. ¿Cuántas veces te sientes insultado, ridiculizado, te dicen sobrenombres y se meten verbalmente contigo en el colegio ?.....	125
Figura 4.12. ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dices sobrenombres y te metes verbalmente con ellos ?	125
Figura 4.13. ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido los amigos por eso?.....	127
Figura 4.14. ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella ?	128
Figura 4.15. ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de forma prolongada?.....	129
Figura 4.16. ¿Has perseguido, hostigado e intimidado, en solitario o en grupo a otros u otras?	130
Figura 4.17. ¿Te has sentido acosado sexualmente y has sentido miedo por esa razón?	131
Figura 4.18. ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido dar lugar a que otros u otra se sienta acosado sexualmente por ti ?	132
Figura 4.19. ¿ Quién crees que debe encargarse, en el colegio de ayudar a resolver los conflictos?	133
Figura 4.20. ¿Cómo te llevas con el equipo directivo del centro?.....	136

Figura 4.21. ¿Y con los profesores en general ?	137
Figura 4.22. ¿Y con el tutor o tutora de tu hijo o hija de este año?	138
Figura 4.23. ¿Participas en la vida Social del Centro Educativo?	139
Figura 4.24. Enfrentamiento entre los alumnos y el profesor.....	141
Figura 4.25. Malas palabras en clase	142
Figura 4.26. No se respetan las normas	142
Figura 4.27. Los Alumnos se insultan	135
Figura 4.28. Los Alumnos se pelean.....	144
Figura 4.29. Hay grupitos que no se llevan bien.....	144
Figura 4.30. Hay niños que no están integrados y se sienten solos	145
Figura 4.31. Los profesores van cada uno a lo suyo	145
Figura 4.32. Los alumnos piensan que los profesores no los entienden	146
Figura 4.33. Los alumnos están desmotivados, se aburren.....	147
Figura 4.34. Hay diferencias entre mis normas y las de otros profesores.	149
Figura 4.35. Hay diferencias entre mis normas y las de otros profesores	149
Figura 4.36. Hay buena convivencia.....	150
Figura 4.37. La convivencia es un objeto importante del currículum	151
Figura 4.38. Los profesores no estamos bien preparados para los problemas de convivencia.	152
Figura 4.39. Hay peleas entre el alumnado.....	153
Figura 4.40. Los alumnos se llevan bien.....	154
Figura 4.41. Hay alumnos que reciben moteos o son insultados por sus compañeros por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia	155
Figura 4.42. Hay problemas de vandalismo (destrozos).....	156

Figura 4.43. Hay conflictos que se quedan sin resolver	157
Figura 4.44. Los profesores somos respetados	158
Figura 4.45. Los profesores somos ejemplo de buenas relaciones	159
Figura 4.46. Hay alumnos que son excluidos por sus compañeros por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia	160
Figura 4.47. El alumnado participa para decidir las normas.....	160
Figura 4.48. El alumnado respeta las normas	161
Figura 4.49. Hay grupitos de alumnos que no se llevan bien	162
Figura 4.50. Los alumnos se insultan.....	164
Figura 4.51. Hay alumnos que no respetan las normas.....	165
Figura 4.52. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 1.....	169
Figura 4.53. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 2.....	170
Figura 4.54. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 2.....	171
Figura 4.55. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 3.....	171
Figura 4.56. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 5.....	172
Figura 4.57. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 6.....	173
Figura 4.58. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 7.....	174
Figura 4.59. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 8.....	175
Figura 4.60. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 9.....	1766
Figura 4.61. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 10.....	177
Figura 4.62. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 11.....	178
Figura 4.63. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 12.....	179
Figura 4.64. Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 13.....	180

Anexos

Anexo 1. Permiso uso de instrumentos.....	211
Anexo 2. Instrumento de estudiantes.....	212
Anexo 3. Slogan y logo.....	214
Anexo 4. Instrumento padres de familia.....	215
Anexo 5. Instrumentos docentes.....	217
Anexo 6. Firmas de estudiantes actividades realizadas.....	220
Anexo 7. Solicitud de permiso a Rectora.....	230
Anexo 8. Respuesta de solicitud de permiso.....	231
Anexo 9. Encuesta sociodemográfica a Docentes.....	232
Anexo 10. Cuestionario sociodemográfico a estudiantes.....	233
Anexo 11. Programa de mediación.....	235
Anexo 12. Tabla operacionalización de variables.....	236
Anexo 13. Listado equipo de mediadores escolares.....	239

Introducción

En este proyecto de investigación se propone la mediación del conflicto escolar como una estrategia de intervención para la convivencia, buscando fortalecer la formación personal y social, brindando la oportunidad a los estudiantes de desarrollar habilidades como el autoconocimiento, la autoestima y la capacidad de decisión, herramientas que les permiten adquirir las bases necesarias para el manejo de sus relaciones interpersonales y de esta manera afrontar el conflicto de manera positiva, generando en ellos procesos de reflexión, autodominio y sana convivencia en el medio en el que se desenvuelven.

Es la escuela una de las instituciones que aportan y contribuye en esos procesos de formación y ante la interacción en que en ella se desarrolla, teniendo en cuenta que su principal misión no sólo es enseñar contenidos, sino formar verdaderos ciudadanos que vean y consideren a los otros como iguales en dignidad, derechos, valores, reconocimiento y aceptación de las diferencias; es pertinente entonces, promover la convivencia como un elemento que puede contribuir a disipar el conflicto a pesar de la diversidad. Ante esto, es imperativo resignificar el conflicto y las formas de ver y pensar la escuela. Puesto que, la convivencia en cualquier ambiente se convierte entonces en factor esencial no solo para la formación de la personalidad, sino también para las buenas relaciones interpersonales, en las escuelas como escenarios de encuentro, formación, convivencia y aprendizaje, estas deben garantizar un ambiente propicio para el desarrollo integral de cada individuo. Según Bárbara Puglisi, La convivencia escolar es el proceso de integración de los miembros de la comunidad educativa que incide significativamente en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los estudiantes (2013, p. 5). Por lo tanto, “la

convivencia escolar debe ser una construcción colectiva de todos los actores que intervienen en el proceso escolar” (Ministerio Educación Nacional- MEN, 2002, p.30).

De allí que las dinámicas que se generen en ella deben involucrar procesos de mediación del conflicto en los cuales se viabilicen estrategias pensadas desde la comunicación asertiva, el diálogo y la conciliación, donde los diferentes actores que convergen en el acto educativo sean los partícipes directos en la toma de decisiones y de esta manera poder dar solución a aquellos factores que afectan de alguna forma la convivencia. Ante las dificultades que se presenten en este proceso, el mal manejo de las normas, la intolerancia, el irrespeto y la apatía vivenciadas a diario no solo en las prácticas de aula, sino también, en otros momentos y espacios de la vida escolar en la institución Educativa el Carmelo de San Andrés Isla, se hace necesario implementar un proceso de intervención a través de la mediación, estrategia que disminuye las situaciones problema y aportan en la generación de procesos de aprendizaje que permite el crecimiento personal y la formación de valores, dando viabilidad a un proceso voluntario de resolución de conflicto.

Cabe resaltar que, la mediación debe ser entendida como un proceso voluntario, flexible y confidencial en el que las partes involucradas en un conflicto buscan lograr procesos de comunicación a partir del diálogo, permitiendo así expresar sus puntos de vista, generando posibles soluciones, disipando las diferencias, para llegar a acuerdos importantes que permita la solución de este y generar verdaderos procesos de conciliación y diálogo.

Según Calderón (2011) El conflicto se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas (p. 44). Es por ello que, ante la diversidad de pensamiento, el conflicto se convierte en una manera positiva de afrontar la diferencia desde la tolerancia, el

respeto de opinión y de intereses desde el diálogo, el reconocimiento y la actitud de conciliación a partir de herramientas que faciliten y promuevan la disminución del mismo y el aprendizaje de la diferencia como punto positivo para el manejo de unas buenas relaciones interpersonales.

De Prada y López (2018) afirman que

La mediación no sólo se convierte en una estrategia de resolución de conflicto, sino que conlleva a una serie de valores y procedimientos que educa en la cultura de paz y consolidan formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativos y democráticos (p. 6).

Capítulo I

1. Planteamiento del problema

1.1. Generalidades del objeto indagado

Desde revisiones de diferentes documentos y estudios relacionados con conflicto escolar, se han encontrado que las Instituciones Educativas se hallan permeadas de diferentes situaciones que alteran la convivencia, las relaciones interpersonales e incluso el desarrollo armonioso de los procesos de aprendizaje. Esta problemática se presenta con mayor frecuencia en los diferentes centros educativos; es un reto entonces, empoderar a los estudiantes en la resolución de los mismos de manera concertada, positiva generando un aprendizaje que incida en las relaciones interpersonales y por ende en los demás procesos que allí se generan.

En esta medida la mediación escolar es un factor determinante en la generación de ambientes propicios no solo para el aprendizaje, sino también, para la formación personal e integral, donde se brindan posibilidades de solucionar, dialogar, conciliar y reconocer actitudes inadecuadas, facilitando los procesos de comunicación y resolución asertiva del conflicto desde todos los actores educativos.

Es importante resaltar que el conflicto es inherente al individuo y se presentan mediante la interacción con otros, la clave está en buscar de manera más inteligente la forma de evitarlos o resolverlos; muchas veces se necesita de un mediador o tercero que intervenga sin tomar parte en el conflicto y así se pueda resolver de modo que las partes afectadas queden satisfechas.

Un mediador es la persona que interviene, apoya, orienta y busca la forma concertada de disipar el conflicto, de allí su gran responsabilidad frente al asumir actitudes de imparcialidad y

ética de tal forma que, medie en el conflicto sin influir directamente en él. Por ello, que sus habilidades de escucha, negociación, intervención, buen trato y recursividad juegan un papel determinante en la mediación. En estos procesos el diálogo es el más importante, ya que a su vez permite la participación directa de quienes están involucrados en la situación conflictiva, dando paso a la discusión dialogada para llegar a acuerdos concertados.

Según el informe de la Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF (2015), La violencia y el conflicto en Colombia ha afectado a miles de niños y niñas por cerca de 50 años, siendo víctimas de todo tipo de agresiones que les ha impedido asistir a la escuela, de igual manera el no poder tener acceso a la educación, sumado a la falta de recursos económicos, muchos no han tenido otra opción que formar parte de los grupos armados o insurgentes. Durante el conflicto de más de 50 años, los datos nacionales muestran que, de los 7,6 millones de personas registradas en Colombia como víctimas del conflicto, 2,5 millones, es decir 1 de cada 3, son niños víctimas.

Es importante y urgente entonces generar cambios transcendentales desde las diferentes instituciones para construir entornos de paz y la escuela como segunda institución después del hogar, debe garantizar estos ambientes de tranquilidad donde aprender sea algo seguro y placentero. “Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás” (Constitución Política de Colombia, 1991, Art. 44, p. 24). En consecuencia, es responsabilidad de todos abonar el camino para que esto sea posible.

Por otro lado, las dinámicas sociales en la Isla de San Andrés, han cambiado en los últimos años, puesto que, el concepto de familia y escuela han tomado otra significancia, esto puede deberse a que la misma sociedad en constante evolución ha llevado a que la familia o quienes la

constituyen asuman otros tipos de roles, se observa que esta puede estar constituida por diferentes personajes y que no todos pueden tener lazos de consanguinidad, en este sentido se percibe en la escuela ausencia parcial de familias y/o progenitores, quedando los hijos a cargo de un tercero ya sea por abandono, por trabajo u otra situación. De igual manera, la escuela también se ha venido transformando, quizá permeada por los mismos cambios familiares, la sociedad de consumo, la llegada de las tecnologías e incluso por influencia de los grupos sociales a los que los estudiantes pertenecen, sin olvidar que los medios de comunicación masiva ejercen una gran influencia en toda la sociedad y en especial en los jóvenes y los niños.

Otra de las situaciones presentadas en la isla, es que cada vez más se presenta la paternidad a temprana edad, donde deben enfrentarse al rol de padres quizá, sin tener las herramientas y de alguna manera incide en la formación de sus hijos, quienes pasan el mayor tiempo solos y por lo tanto no pueden recibir el acompañamiento necesario, dejando a la escuela gran parte la responsabilidad y formación.

Los cambios sociales que se han suscitado han traído consigo aspectos favorables, pero también otros no tan positivos como son el aumento de conflictos de los cuales la escuela no es ajena, por el contrario, las instituciones educativas se ven cada vez más afectadas por los diferentes tipos de conflicto que afectan gravemente el clima escolar y por ende los demás procesos que allí se generan.

García (2015), define conflicto escolar como

La acción intencionadamente dañina, puede ser tanto física como verbal, ejercida entre miembros de la comunidad educativa como, alumnos, profesores y padres y que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios

directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares (p. 2).

Es claro que los roles sociales han cambiado y las instituciones educativas no pueden continuar con prácticas que no vayan acordes a estos, puesto que se generan día a día.

1.2. Descripción del problema

La escuela es una de las instituciones sociales más importantes, al igual que la familia y el Estado, es en ella donde se producen intercambios intencionados de aprendizaje y de conocimientos, en el desarrollo de competencias afectivas, sociales, comunicativas y cognitivas, permitiendo la formación de habilidades, destrezas y potencialidades para la construcción de la identidad de los sujetos como individuos y de la escuela como comunidad de formación y desarrollo personal.

Para que se produzcan esos intercambios, es necesario favorecer la interacción de los niños y jóvenes a través de un ambiente y clima escolar sano, que promueva la convivencia y el desarrollo personal como medio de participación e integración en la sociedad, convirtiéndose en personas responsables y capaces de interactuar con los otros a pesar de las diferencias.

De esta manera, los centros educativos contribuyen a la formación de la persona desde el ámbito escolar, hasta lo personal, pero también, es la encargada de fomentar procesos de socialización entre estudiantes, maestros y padres de familia, que vinculen al niño y al joven con el medio circundante, permitiendo aprender en un modo simplificado lo que es vivir en sociedad, adaptarse a reglas, cumplir con las normas de comportamiento, aprender a convivir y sentirse cercano.

Teniendo en cuenta lo anterior, la convivencia escolar es una condición constitutiva de la calidad de la educación y base fundamental para el aprendizaje; es el proceso de socialización e interacción entre los miembros de la comunidad educativa, que generan vínculos sociales y afectivos, aportando de esta manera en la formación de un ser social con valores y actitudes de diálogo, empatía y conciliación, que permite la construcción de una sociedad y del medio en que interactúen.

Una convivencia inadecuada puede causar, entre otros factores, violencia, niveles de estrés y ansiedad en los estudiantes, lo que provoca a su vez, bajo aprovechamiento académico y puede ser factor de deserción escolar; en cambio un adecuado ambiente en la escuela promueve un buen aprovechamiento que genera en los estudiantes actitudes positivas que permiten la apropiación e interacción en todos los procesos que se desarrollan en la institución. La convivencia escolar, por lo tanto, es una responsabilidad de quienes conforman la comunidad educativa en su conjunto; por lo que su mejora exige la participación de alumnos, docentes, personal directivo, personal de apoyo, madres, padres y tutores, para constituir un ambiente propicio que enlaza y vincula asertivamente todo su proceso, en aras de la formación integral de un individuo, competente a las exigencias de la sociedad actual.

En la Institución Educativa El Carmelo, se vienen presentando problemáticas que afectan notablemente la convivencia, la generación de un clima y ambiente escolar sano y propicio para el desarrollo armonioso de los diferentes procesos que en ella se dan. Situación que se evidencia en el manejo de unas relaciones interpersonales inadecuadas, actitudes de intolerancia e irrespeto que propician conflicto entre los estudiantes, como consecuencia del poco o inadecuado manejo de las normas y respeto hacia la autoridad. De igual forma, se percibe desmotivación, apatía, falta de compromiso y sentido de pertenencia, por parte de estudiantes y docentes, al igual que

una falla en los canales de comunicación que distorsionan las prácticas educativas, trayendo como consecuencia dificultades académicas, disciplinarias e incluso malas relaciones entre estudiantes- estudiantes, padres de familia – estudiantes, profesores- padres de familia, estudiantes- docentes, e incluso profesor – profesor y hasta casos que han trascendidos con estudiantes de otras instituciones.

Por otro lado, se evidencia poco manejo o dominio de grupo, carencia de métodos, estrategias y recursos motivacionales en las prácticas de aula, poca o ninguna unificación de criterios por parte del cuerpo docente, falta de respeto por los acuerdos pactados, es decir cada quien actúa de manera independiente sin tener en cuenta lo establecido y concertado entre todos; dificultando el cumplimiento de los objetivos trazados desde la cabeza, en pro del bienestar de toda la comunidad educativa.

Sumado a esto, el contexto en el cual está inmersa la Institución es violento, haciendo a los estudiantes vulnerables al conflicto, incapaces de manejar adecuadamente sus sentimientos, emociones o inconformidades, tornándolos agresivos, intolerantes, inseguros e impulsivos, siendo estos tal vez un mecanismo de defensa y supervivencia, además el poco nivel de escolarización de sus padres y el reducido tiempo de calidad compartido entre la familia, incide directamente en el comportamiento y las conductas reflejadas dentro de la institución, poniendo en riesgo las metas y logros establecidos en pro de un clima escolar propicio.

1.3. Delimitación del problema

1.3.1. Delimitación espacial y geográfica. La Institución Educativa El Carmelo está

situada al Noroeste de la isla de San Andrés, al norte colinda con el CAI el Cocal;

al oeste con el taller de motos Dagoberto; al sur con el Barrio el Modelo 1 Etapa y

al este con la Parroquia El Carmelo. Su acceso es a través de la Avenida Rock Holle, Barrio El Cocal. En el sector se encuentra la parroquia católica El Carmelo, el Autoservicio Timo, la Vidriera Cotorra, una sucursal del SENA Sede El Carmelo, y Proveedoras aledañas.

1.3.1.1. *Delimitación Temporal.* El desarrollo del proyecto de investigación se llevó a cabo durante el periodo de febrero a noviembre del 2018.

1.3.1.2. *Delimitación social.* El Centro Educativo el Carmelo, es el único en el área que cuenta con la Básica Secundaria, por lo que es muy solicitado por estar muy cerca del centro. Su planta física es de dos niveles, que comprende seis salones, una biblioteca, una sala de informática, un salón de audiovisuales, oficinas de rectoría, tesorería, secretaría y psico-orientación. Cinco baños, un patio de recreo, un parque y una cafetería. Con Niveles educativos preescolar, básica primaria y básica secundaria. De carácter mixto, naturaleza oficial, calendario A, Jornada ordinaria, Horario mañana y tarde, una población de 300 estudiantes y una planta docente conformada por 12 profesores, un rector y una psico-orientadora.

1.3.2. Delimitación Teórica y conceptual.

1.3.2.1. Delimitación Teórica.

- ✓ Teoría evolutiva de Jean Piaget
- ✓ Teoría de Bruner
 - Representación Enactiva (0- 1 año)
 - Representación Icónica (1 a 6 años).
 - Representación Simbólica (7 años en adelante).
- ✓ Teoría de sociocultural de Vygotsky.

✓ Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura.

✓ Teoría de Erick Erickson.

- Estadio I: etapa sensorio- oral.
- Estadio II: etapa anal – muscular.
- Estadio III: epata genital – locomotor.
- Estadio IV: etapa de latencia.
- Estadio V: etapa de la adolescencia.
- Estadio VI: adultez – joven.
- Estadio VII: adultez – media.

1.3.2.2.Delimitación conceptual.

✓ Convivencia Escolar:

- Concepto de convivencia.
- Elementos Conceptuales
- Marco legal de la Convivencia Escolar en Colombia.
- Enfoques teóricos sobre Convivencia Escolar:
- Tipos de Convivencia Escolar.
- Relación convivencia escuela.
- Convivencia, escuela y familia
- Evaluación de la Convivencia Escolar.
- Regulación de la Convivencia Escolar: Manual de Convivencia

✓ Conflicto Escolar:

- Elementos Conceptuales
- Tipos de Conflicto Escolar.

- El Conflicto Escolar y las Instituciones Educativas.
- Evaluación del Conflicto Escolar.

✓ Mediación:

- Concepto de mediación.
- Tipos de mediación.
- Variables de la mediación.
- Estrategias de la mediación.
- Importancia de la mediación escolar.

1.4.1. Formulación del problema. ¿Es la mediación del conflicto escolar una estrategia de intervención para la convivencia? ¿Cómo influye la mediación del conflicto escolar en la convivencia en la institución Educativa el Carmelo en San Andrés Isla?

1.5. Sistematización del problema

- ✓ ¿Es la mediación del conflicto escolar una estrategia de intervención para la convivencia Escolar?
- ¿De qué manera la mediación el conflicto escolar se convierte en una estrategia de intervención de la convivencia escolar?
- ¿Cómo influye la mediación del conflicto escolar en la convivencia escolar de la institución Educativa el Carmelo en San Andrés Isla?

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis de Investigación(H1).

Existe relación directa entre las estrategias de mediación como intervención al conflicto y la convivencia escolar.

1.6.2. Hipótesis Nula(H0).

¿No existe relación alguna en la aplicación de estrategias de mediación al conflicto y la convivencia escolar?

1.7 Justificación

Las instituciones educativas del país tienen una gran responsabilidad y compromiso tanto en la formación académica, respondiendo a las exigencias y parámetros establecidos por las políticas educativas, como en la formación social y relaciones interpersonales, buscando la integralidad del individuo. Para ello, se debe garantizar ambientes adecuados de sana convivencia, canales abiertos de comunicación que se evidencie en todas las acciones y espacios de la comunidad educativa. En la actualidad, los procesos de formación que se evidencian en las instituciones están siendo cuestionadas ante las diferentes situaciones de conflicto que se generan dentro de ella y que trascienden de la escuela, afectando la convivencia y poniendo en tela de juicio la efectividad de los procesos que en ella se llevan a cabo.

Es por ello, que la convivencia escolar se convierte en un elemento clave de desarrollo en la formación de individuos capaces de interactuar en diferentes contextos, aceptando la diferencia como sinónimo de inclusividad, aceptación y aprendizaje, que integre los diferentes entes de la comunidad educativa por medio de procesos que permitan el diálogo, la mediación y la conciliación, suscitando un clima escolar que contribuya al desarrollo personal, social, emocional, afectivo y cognitivo, que facilite el fortalecimiento de las diferentes competencias, que trasforman positivamente al individuo y lo contextualizan de manera asertiva.

Esta se convierte entonces en un factor relevante en las diferentes prácticas educativas, en todos los contextos, en torno a ella giran todos los procesos tanto en lo académico como social y personal, que influyen de manera directa en la formación del ser integral. Las buenas relaciones interpersonales inciden significativamente en la consecución de un ambiente escolar adecuado

puesto que, a través de ella se fortalecen la estructura personal de cada individuo y se cimientan las bases para su autoestima, auto concepto y aceptación de sí mismo y del otro.

De este modo, es de suma importancia la disminución del conflicto y todo tipo de violencia que interfiera en el buen desarrollo de los procesos educativos, puesto que los conflictos escolares deben verse como una oportunidad de transformar las prácticas de aula, convirtiéndolo en un aprendizaje positivo que fortalezca lazos afectivos entre los miembros de la comunidad. Tal como lo afirma el Ministerio de Educación de Chile (2013) “La coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos, (...) permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”.

La mediación como proceso voluntario, se convierte una estrategia que permite mitigar el conflicto a través de la conciliación y el diálogo. Propiciando el desarrollo de habilidades y potencialidades que permita fortalecer en los estudiantes la toma de decisiones que posibiliten el reconocimiento de sus errores y equivocaciones, aceptando así la diversidad de pensamiento, intereses y puntos de vista, para llegar a acuerdos. En esta propuesta se convierte la mediación del conflicto en un factor relevante para el trabajo que se desarrollará con los estudiantes del grado sexto de la Institución Educativa el Carmelo de la Isla de San Andrés.

La constitución política de Colombia de 1991 apoya la educación con relación a las responsabilidades particulares que tiene esta en la formación para la paz, y la convivencia como elemento fundamental que orienta a los ciudadanos para ser respetuosos de la ley, en la formación de democracia, el reconocimiento de la diversidad y las diferencias, como base para resolver sus conflictos de manera pacífica sin recurrir a la violencia. De igual forma, la ley 115

avala los fines de la educación desde la formación en el respeto por la vida y los derechos humanos desde la paz, la democracia, la convivencia, el pluralismo, la justicia, solidaridad, equidad, tolerancia y libertad, igualmente el decreto 1860 establece pautas y objetivos importantes para el diseño de los manuales de convivencia escolar como estrategia que garantice y permita resolver los conflictos, como una oportunidad de aprendizaje y un elemento esencial para la justicia.

De igual manera, el Plan Decenal de educación presenta el tema de educación de la convivencia, la paz y la democracia como un desafío para la educación nacional y el fortalecimiento de la sociedad civil, como medio para mejorar la convivencia ciudadana a través de una cultura de la paz, el diálogo, el respeto por las reglas y las normas sociales, al igual que la tolerancia y la solución al conflicto. La ley 1620 de 2013, crea la ruta de atención integral para la convivencia escolar. El Sistema Nacional de Convivencia Escolar, en las instituciones educativas el manual de convivencia y los comités de convivencia escolar.

Es pertinente entonces intervenir en el conflicto a través de la mediación mediante la planificación y puesta de practica de estrategias concertadas que permitan mejorar el clima de aula y la convivencia armoniosa en el grado “Sexto a noveno” de tal manera que el cambio pueda evidenciarse no solo a nivel personal de cada estudiante, sino también, en los demás aspectos del proceso educativo al igual que en cada una de las demás personas que interactúan con los estudiantes, para de esta manera visionar el conflicto como una forma de transformar las prácticas pedagógicas horizontales por prácticas circulares donde todos sean escuchados y participes de su formación, aprender que las equivocaciones se genera verdaderos cambios hacia la formación integral a partir del dialogo y la concertación.

1.8. Objetivos**1.8.1 General.**

Proponer la mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención para la convivencia.

1.8.2 Específicos.

Identificar las situaciones de conflicto presentes en los estudiantes de los grados sexto a noveno de la Institución Educativa el Carmelo.

Seleccionar actividades basadas en la mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención la convivencia.

Desarrollar actividades basadas en la mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención para la convivencia escolar.

Capítulo II

2. Marco referencial

2.1. El estado del arte

Desde la revisión hecha a estudios internacionales, nacionales y locales relacionados sobre la mediación del conflicto se tiene los siguientes aportes:

Según Brandoni (2011), como se citó en la Cámara de Comercio de Bogotá (2016)

La escuela es una caja de resonancia de lo social y simultáneamente es la institución a la que todas las sociedades le piden la transformación. Uno de los desafíos principales que tienen las escuelas es la convivencia, por eso es fundamental capacitar a los docentes de los colegios en temas de mediación, para que se los transmitan a sus alumnos, dado que este es el mecanismo de resolución de conflictos más eficaz (p.25).

Los primeros programas de mediación en el ámbito escolar tienen su origen en la década de los años 70 del siglo pasado en los Estados Unidos, surgen como estrategia para trasladar al contexto escolar las experiencias previas existentes en el desarrollo de programas de mediación en el ámbito comunitario; los movimientos religiosos comienzan a preocuparse por la justicia social y se interesan por la promoción de los programas de desarrollo y procedimientos de elaboración de conflictos equitativos, efectivos y eficientes.

En el 2001 en la comunidad valenciana, donde se han formado algunos equipos de docentes mediadores en centros escolares (De Prada y López, 2018, p.34). En América y Europa se llevan utilizando desde hace décadas con unos resultados muy efectivos para las personas que acuden a

ellas, en España, aunque en materia familiar ya se llevan utilizando desde hace años, en materia civil y mercantil no se reguló hasta el año 2012. Donde la mediación se utiliza como una estrategia de prevención al conflicto.

En Argentina desde 1988, preocupados por las problemáticas de los conflictos escolares se comienza a trabajar como equipo interdisciplinario, cursos de mediación y negociación para docentes, donde se establecían herramientas de trabajo para el análisis y abordaje del conflicto desde la posibilidad que ofrece la mediación. La provincia de Chaco, ha sido el primer estado provincial en trabajar en procesos de mediación escolar, estableciendo una ley sobre la misma (Ley 4711 de 2000) que dependía del ministerio de educación, cultura, ciencia y tecnología que toma como eje de trabajo la implementación de experiencias de negociación y mediación desde el año 2003 y hasta abril del 2006, se trabajaron las siguientes líneas:

- ✓ Implementar gradualmente en las instituciones educativas programas de resolución, alternativas de disputa entre los distintos actores de la comunidad.
- ✓ Rescatar y revalorizar los recursos humanos y materiales que posee el sistema.
- ✓ Rescatar y revalorizar la interdisciplina como herramientas para un mejor abordaje del conflicto.
- ✓ Alentar la inclusión de técnicas de resolución alternativa, de disputas en los planes de estudio de los profesorado.
- ✓ Implementar la evaluación como etapa previa al sumario administrativo en los casos que no se encuentra afectado el orden público. Se han establecido los siguientes niveles de acción:
- ✓ Difusión de las técnicas de resolución alternativa de disputa entre los actores institucionales.

- ✓ Capacitación de los actores del sistema educativo para que puedan utilizar las distintas técnicas de resolución alternativa de disputa.
- ✓ Asesoramiento a las instituciones que requieren la intervención del equipo técnico docente.

En el año 2011, la Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia, la Educación y la Cultura, en la adelante la (UNESCO), presentó un informe sobre Educación y conflicto llamado: Una crisis encubierta. En ella, se observa que la educación es una fuerza de paz y que, en América Latina, hay países, tales como Perú, Colombia y Brasil, que han establecido políticas que forman parte de su legislación y han fundado procesos para enfrentar la violencia escolar por medio de la promoción de valores y la consolidación de la paz y seguimiento de los programas que se implementen.

Para Caballero (2010), en su trabajo “Convivencia escolar. “Un estudio sobre buenas prácticas” Publicado en la Revista de Paz y Conflictos, analizó cómo se fomentan la paz y la convivencia en el ámbito escolar, mediante una entrevista estructurada en diez (10) centros educativos de la provincia de Granada, acogidos a la Red Andaluza. Se evaluaron aspectos como la cohesión del grupo, la gestión democrática de normas, la educación en valores, las habilidades socioemocionales y la regulación pacífica de conflictos, los cuales son de suma importancia para la convivencia y el favorecimiento de las buenas relaciones, el manejo y seguimiento que se le da a los conflictos.

No obstante, se concluye que los problemas de convivencia no dejan de ser problemas sociales, que afectan las dinámicas educativas, así como, de igual manera se deben plantear políticas que logren involucren toda la comunidad en aras de favorecer la convivencia pacífica

donde la familia es fundamental. Así mismo, plantea la necesidad de seguir ahondando en estudios de este tipo, en el manejo del conflicto, evaluar las prácticas educativas, metodologías empleadas, los estilos de relación entre los miembros de la comunidad, relación entre conflictos y seguimiento a los acuerdos.

Vásquez (2012) En su estudio Titulado “La mediación Escolar como Herramienta de Educación para la Paz”. Investigación cuyo eje central fue el comprobar la eficacia de la mediación escolar como programa en los institutos de educación secundaria, en la región de Murcia (España), en el municipio de San Pedro Garza García y en Nuevo León (México), con relación a inculcar en los educandos herramientas básicas de comunicación, convivencia y colaboración. De esta manera, aportar estrategias, programas y habilidades en pro de la resolución pacífica de los conflictos, involucrando tanto a estudiantes como docentes y así bajar los niveles de conflicto escolar.

La autora justifica este estudio desde lo imperativo de la escuela en la preparación de jóvenes no solo desde lo académico, sino también, en la formación desde los valores “tanto sociales como personales” para que puedan interactuar socialmente durante su estadía en la escuela y en la vida en sociedad en otros contextos, donde educadores y educandos confluyan en sintonía desde la integración curricular de la academia con el manejo de las emociones, la responsabilidad, el reconocimiento y por ende la sana convivencia.

Otro de los aspectos que resalta en sus argumentos son los cuatro (4) pilares de la educación según Delors, (1996) como se citó en Vásquez (s.f). Que son el aprender a ser, aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a convivir, cuando el individuo logra interiorizar estos y evidenciarlos en el interactuar cotidiano, se puede decir que tiene las herramientas necesarias

para relacionarse social y emocionalmente con los otros. De igual manera para que todo esto sea posible, se debe partir de las características particulares de la población que se quiere formar, de la mano de las leyes, políticas y demás que de una u otra manera tienen que ver con la formación en valores, cultura de paz, mediación del conflicto, entre otras. De lo contrario, cualquier programa que se implemente no tendría el éxito esperado.

La investigadora, hace un comparativo entre la región de Murcia (España) y el estado de Nuevo León (México) sobre las condiciones de la implementación, funcionamiento de programas de mediación escolar para poder tenerla en cuenta en su propuesta de la investigación. Como conclusión afirma que los dos países muestran gran interés por la implementación de programas de resolución pacífica de los conflictos en las escuelas. Sin embargo, España parece ir un poco más adelante en cuanto a la implementación de programas de mediación.

Este estudio las tres instituciones participantes brindaron gran apoyo en el mismo, a su vez se pudo evidenciar que las instituciones Educativas y organismos de la educación, han tratado de implementar programas de convivencia y mediación escolar siendo más numerosos en España que en México, sin embargo, ambos países cuentan con grandes avances en estos programas y cada estrategia la han adaptado según las necesidades y características de cada centro educativo y entorno social adyacente.

De igual manera, resalta la importancia de la mediación escolar en el sentido que permite a estudiantes ser partícipes activos en la resolución de conflictos desde procesos de diálogo, concertación, donde un tercero neutral con gran habilidad para la comunicación busca dar solución de una manera eficaz a quienes tienen una desavenencia. Estas formas de resolver o

mediar los conflictos en las diferentes instituciones Educativas deben ser informadas y conocidas por todos, de esta manera se hacen más eficaces al momento de ser aplicadas.

Según lo arriba expuesto, los programas de mediación al conflicto escolar deben encaminarse partiendo siempre de las características internas y externas de la población a la cual va dirigida, estas no deben estar fuera de las políticas educativas, planearse y ejecutarse en conceso, es importante propender por la una verdadera formación integral y esto implica generar procesos que propendan por la sana convivencia en ambientes tranquilos, donde además del conocimiento, se forme en valores y se estructure la personalidad, permitiendo que se combinen de forma armoniosa y sean puestos en práctica en la sociedad en la que interactúen.

Iglesias Ortuño Emilia, (2013). En su estudio titulado “La Mediación como Método para la Resolución de Conflictos: Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas, en Murcia” sustenta la importancia de la mediación, para la resolución de conflictos, la cual se ha venido implementando en España, desde los años 80, como mecanismo que permite la resolución pacífica de estos, donde ambas partes salen favorecidas mediante la doctrina “GANAR – GANAR”. De igual manera, enfatiza lo bondadosa que es esta estrategia si se hace de una manera organizada por etapas, donde se debe iniciar por la sensibilización, teniendo como base la disciplina, de tal manera que el diálogo, la gestión positiva de las emociones, el análisis de los intereses y necesidades de los jóvenes los encamine hacia la cultura de la paz. De esta manera la mediación como paradigma social que permite la cooperación y la colaboración, de alguna manera propende por la sana competencia y competitividad; logra bajar los niveles de conflicto convirtiéndose, según la autora, en una metodología capaz de complementar a un Sistema “Judicial desbordado”.

Expone la importancia de no ver el conflicto de manera negativa, es decir, al verlo positivamente, se hace mucho más fácil resolverlos, teniendo en cuenta a la persona o personas afectadas. Además, resalta la importancia de ver la mediación como proceso que permite que las personas gestionen positivamente sus conflictos haciendo de está más eficaz y efectiva. De igual manera, la mediación puede ser empleada en todos los ámbitos, lo que cambia son los procedimientos, técnicas y herramientas empleadas por el o los mediadores. Sin embargo, hace énfasis en la mediación familiar, como proceso de construcción de vínculos dentro del eje de la autonomía y la responsabilidad, aclarando que esta no sustituye al proceso judicial, sino que es un proceso alternativo, en este mismo estudio la autora afirma que en España la mediación está respaldada por una base Jurídica la cual explicita en el mismo, también la promocionan desde la escuela de práctica social, situada en la universidad de Murcia, desde el 2010, cada año se abren espacios para que los profesionales, investigadores, expertos y estudiantes muestran sus iniciativas y proyectos encaminados a potenciar la mediación en la región.

Este trabajo cobra relevancia, ya que permite ver la mediación como mecanismo que no es ajena a las normas y leyes que establece un estado o territorio, y que por el contrario, cuando la mediación se implementa como estrategia de solución al conflicto, esta no riñe con las políticas y se convierten en una fuerza positiva y más aún cuando son fortalecidas desde el familia, como primera institución de formación y a su vez son implementadas por las instituciones educativas como entes de formación integral, donde no solamente se forma en conocimientos, sino en valores y habilidades para interactuar armoniosamente con los demás.

Según Ianni (2013) en su estudio llamado “La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja” (p.23), expone que las instituciones educativas no son ajenas a este flagelo, partiendo de la premisa que hay que ver la escuela y el aula “Como los primeros espacios

públicos de participación de las jóvenes generaciones”, puesto que no ofrecen las demandas de una sociedad cada vez más exigente en todos los ámbitos, no prepara para este nuevo orden, sin embargo, considera que aun con las fallas, y la crisis social que atraviesa sigue siendo la institución social que nuclea e incide en gran medida en los niños, jóvenes y adolescentes “tanto en la singularidad de cada uno de los actores como también en el colectivo institucional que conforman”.

Ante esta crisis social y dada la influencia que ejerce la escuela sobre el estudiante, es imperativo entonces que se generen cambios encaminados hacia la valorización del tiempo que se pasa en ella, es decir, que permitan la construcción del individuo desde espacios de diálogo, la discusión y concertación, que sus fortalezcan lazos de amistad y puedan formar su personalidad desde la libertad de expresión, dentro del respeto y la igualdad. Dado que la escuela tiene una función no solo de formación académica, sino también socializadora, que debe ir encaminada hacia la convivencia pacífica y el diálogo, que permita la formación de individuos capaces de adaptarse con las exigencias del momento, debe emplear ante esto prácticas diarias, desde el aula y demás espacios, que estimule el aprendizaje significativo.

La violencia escolar es una expresión más, de exclusión y segregación que debe ser contextualizada como una desafortunada respuesta a esta situación que genera enormes frustraciones, agresividad y en últimas violencias. En muchas ocasiones la violencia está vinculada a discriminación étnica, económica, social, política y cultural, demostrando que los altos niveles de inequidad. Por lo tanto, es urgente la implementación de estrategias de mediación como herramienta fundamental para la resolución pacífica de estos conflictos y poder garantizar un clima escolar propicio para el desarrollo integral y armonioso de los individuos.

Bravo y Silva (2014), En su estudio titulado “Percepción que los docentes le atribuyen a la Mediación escolar sobre la violencia y resolución de Conflictos”, realizado en dos comunidades Educativas de la comuna de Maipú, (En Santiago de Chile) con características similares, uno con proyecto de mediación escolar (Colegio los Bosquinos) y el otro sin proyecto de mediación (Colegio Tomás Vargas y Arcaya E 280), concluyen que la percepción de los actores de la institución educativa con proyecto de mediación con respecto a la violencia y al clima de convivencia en el establecimiento educacional, es mucho más positiva que los de la institución que no lo tiene. Ellos consideran que cuando se implementa la mediación, se reducen significativamente los conflictos escolares y las sanciones. Además, que es una buena herramienta para la prevención de nuevos conflictos. Otra de las ventajas según ellos, es el generar un clima más ordenado en el aula. Por lo tanto, les permitieron a los estudiantes la participación directa al igual que a los demás miembros de la comunidad educativa; establecieron un marco formal para prevenir y/o atender las situaciones de conflicto con absoluta disponibilidad y claridad en los protocolos, dentro de un ambiente de comunicación y confianza llegando a verdaderos “acuerdos reparadores”.

Mientras que, los docentes de la institución educativa en la que no tienen programa de mediación escolar, reconocen la existencia de conflictos y situaciones de violencia, su percepción es que la escuela es la única encargada de solucionar los aspectos negativos de las familias y la sociedad, además, de sentirse denigrados en su rol profesional, consideran que la violencia o conflictos escolares se deben quizá a las constantes exigencias de los padres, la situación económica, la discriminación y la realidad externa, imposible de cambiar, entre otros aspectos. Por otro lado, se destaca que el estudiante no participa en la solución de las situaciones de conflicto. Teniendo en cuenta lo anterior, las autoras concluyen reafirmando el valor que tiene

la implementación de programas de mediación escolar, debido a que fortalece la formación en valores, aumenta el grado de participación tanto de los estudiantes como de los docentes y a su vez, hace que los conflictos se conviertan en oportunidades de aprendizaje mutuo.

Es claro entonces, que la aplicación de programas de mediación escolar no solo previene y soluciona de manera pacífica las situaciones conflictivas, sino que además permite que fluyan los canales de comunicación, confianza y credibilidad entre los diferentes agentes educativos, generando un mejor clima escolar propicio no solo para la construcción de conocimientos, sino también en la reafirmación y reconstrucción de valores, haciéndose visibles en todos los procesos y ámbitos de la vida escolar.

Ramírez (2016), en su estudio “Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil”, el cual pretendía analizar la convivencia en centros escolares en los países de Argentina, España, México y Puerto Rico, desde la perspectiva de los estudiantes, buscando identificar las diferencias, similitudes y perfiles. Demostró que los estudiantes tienen una visión positiva de la convivencia en sus instituciones, también se encontró que al hacer un comparativo de las diferentes agresiones físicas que se presentan en los países objeto de estudio, en México tiene un margen más alto, mientras que en Puerto Rico son más frecuentes las agresiones verbales y/o Psicológicas, por su lado, en España en cambio son más frecuentes las agresiones verbales. Esta percepción de los estudiantes arrojada en el cuestionario aplicado, según el autor, ayuda a recabar evidencia sobre las situaciones presentadas sustentando la necesidad de plantear estrategias hacia la mejora de la convivencia.

Ramírez, considera que los centros educativos deben tener como misión la preparación de sus estudiantes de manera integral, es decir, desde los aspectos cognoscitivos, sociales y culturales, de tal manera que los preparen para su futura integración a la sociedad, lo que implica darle una misma atención a la formación académica como a todo lo relacionado con las buenas relaciones interpersonales, tarea que debe ser en correspondencia entre todo el personal que labora en un centro educativo. Puesto que, cuando se conocen las causas o situaciones de conflicto que afectan una comunidad escolar, es mucho más fácil poder tomar los correctivos o acciones de prevención a tiempo, lo que a su vez permite analizar cómo se llevan a cabo las relaciones no solo entre estudiantes, sino también entre estos y los docentes, el manejo de normas Institucionales, la coherencia entre el discurso y la práctica, además, de la aceptación de estas normas por parte de toda la comunidad.

Castro (2013) realizó un estudio sobre gerencia social, titulado “Propuesta para la implementación de la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos para la construcción de una convivencia pacífica en las instituciones educativas en la ciudad de Pasto”, la cual declara como resultado que existe la necesidad de planificar procesos sistemáticos y organizados de mediación como estrategia ejercida por los mismos estudiantes, para garantizar que sea eficaz. Por ello, la autora plantea como estrategia instaurar y poner en marcha la mediación escolar desarrollada por nueve fases.

Para Ortiz Rodas A, en su estudio “Mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo” (2014) analiza y tipifica las situaciones de conflicto que se presentan con mayor frecuencia, al igual que las estrategias de mediación empleadas para la solución a estos conflictos y el papel del docente como mediador, esto permitió seleccionar las mediaciones favorables para la resolución de conflictos entre estudiantes, tipificadas en Normativa,

Autoritaria, Dialogante y Auxiliadora. En este estudio a su vez se hacen algunas recomendaciones sobre la importancia de potenciar las habilidades sociales tanto entre estudiantes como entre docentes, la cualificación en el tema de conflicto y su manejo, la importancia de la sensibilidad a la hora de resolver o mediar en una situación conflictiva en la cual se necesita de destreza motora y mental para actuar con immediatez, ética y cordura.

Por su parte, los autores Castro, Marrugo, Gutiérrez y Camacho (2014) en su trabajo “La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar” tienen como objetivo presentar la convivencia escolar y cómo se puede mediar los conflictos. Para ello analizaron diferentes posturas de varios autores, concluyendo que es inevitable que en las instituciones educativas donde convergen múltiples personalidades no se presenten situaciones conflictivas por diferentes situaciones; por lo que es importante la buena comunicación y el diálogo; puesto que la carencia de estos propicia desacuerdos. Siendo así, que la mediación se convierte en una estrategia pedagógica que permite generar verdaderos cambios positivos en la Convivencia en las instituciones educativas, de igual manera permite ir realizando los ajustes según las necesidades que se presenten, todo esto de la mano de las políticas educativas.

La mediación, la negociación y el arbitraje son factores de suma importancia para el manejo del conflicto escolar siempre con el apoyo interdisciplinario de todos los entes que la conforman. De igual manera este estudio propone reevaluar las formas de sancionar, promover la conciencia ciudadana, el diálogo, la participación directa y activa de los estudiantes en la toma de decisiones coherentes y concertadas. Ante esta situación, es de gran relevancia poder orientar a los estudiantes en la forma de afrontar el conflicto desde la perspectiva del diálogo, y la conciliación a través de actitud de respeto, tolerancia y equidad. Trayendo como consecuencia, un aprendizaje personal que le permita convivir en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelva.

Según un estudio de la Universidad de los Andes, publicado por el periódico El Tiempo (2015) en los últimos cinco años se ha incrementado la violencia y los conflictos en las escuelas tanto públicas como privadas, lo cual afecta notablemente las relaciones interpersonales y la convivencia, en general, el cual es un factor determinante ante los procesos de aprendizajes en los planteles educativos. Asimismo, dentro del mismo artículo, según el Índice Global de Paz, Colombia fue catalogada como el país más violento de América Latina, esto ha generado desplazamiento, deserción, abandono escolar, desmotivación y apatía incidiendo en gran parte de la población del país (Villa, Peña & Cuentas, 2015, p.23). Por su lado, en el informe de la UNICEF (2015) se corrobora lo anteriormente dicho, cuando afirma que la violencia y el conflicto en Colombia ha afectado a miles de niños y niñas por cerca de 50 años, siendo víctimas de todo tipo de violencia que les ha impedido asistir a la escuela.

Según informes de la Cámara de Comercio de Bogotá (2016), el Programa de Conciliación Escolar “HERMES” que se viene desarrollando hace 15 años en los colegios de la ciudad basados en el desarrollo de la inteligencia emocional como herramienta pedagógica para transformar el conflicto ha sido de gran relevancia en la resolución y mediación del conflicto escolar, beneficiando a más de 12 millones de personas entre estudiantes, profesores y padres de familia, en el 2015 la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) realizó cerca de 50.000 conciliaciones, en 430 colegios de Bogotá, con una efectividad del 96%. En donde los conflictos más comunes que se presentan en el entorno escolar se deben a la discriminación, el chisme y los apodos.

En el año 2016, gracias a la Alcaldía de Cali, se llevó a cabo el 9° Seminario de Mediación Escolar, liderado por la Institución Educativa oficial José María Carbonell, una estrategia de paz en la escuela que ha sido socializada desde el año 2010 en aproximadamente 250 instituciones

educativas de Cali y el Valle, beneficiando a cerca de 1.100 personas, esta estrategia donde la mediación es la bandera para la intervención del conflicto escolar ha sido implementada en otros países como España y Argentina, propuesta que está enmarcada en normas tales como la Ley 1620 de Convivencia Escolar y la Ley 1732 de Cátedra de Paz, que se complementa con la idea de cultura de paz señalada por la Constitución Política como un derecho de todos los colombianos en el artículo 93.

Este programa consiste en la mediación del conflicto y la concertación, donde los estudiantes que sufren del acoso o bullying escolar puedan ir a una mesa de trabajo y a instancias de un mediador, realice el trámite de dicho conflicto y superen todas las dificultades. De esta manera la paz y la convivencia será más duradera si se hace una mediación amable.

Los autores Marrugo, Gutiérrez, Concepción, y Concepción (2016). En su estudio llamado “Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos” llevado a cabo en San Jacinto Bolívar, Colombia, específicamente en la Institución Educativa Pio XII, afectada por la violencia social que durante varios años sufrió la población, dejando grandes huellas en ellos. Realizaron un estudio minucioso de los diferentes registros existentes en la Institución Educativa, relacionado con conflictos escolares en el año 2014, lo que les permitió establecer las causas que generan los conflictos en su interior.

Llegando a la conclusión que las principales son las agresiones físicas y /o verbales, la intolerancia en el respeto a las diferencias, malos entendidos, rivalidades entre cursos, a su vez que la mayoría de ellos se desatan en los descansos. Después del estudio realizado los investigadores aportan una estrategia de convivencia escolar para la formación de jóvenes mediadores del conflicto, partiendo de acciones como la preparación de equipos formadores,

diagnóstico del estado actual de la convivencia en la Institución, diseño de una cartilla pedagógica para la formación de los mediadores basada en talleres, buscando generar en estudiantes y docentes capacidades para el manejo de la violencia escolar en aras alcanzar la paz mediante la educación.

La anterior investigación es importante para este estudio, en la medida en que sustenta la importancia de emplear estrategias prácticas de mediación al conflicto, que involucren de manera directa a los actores principales del proceso educativo, buscando generar verdaderos cambios encaminados a conciliar ante el conflicto y mejorar la convivencia.

Las autoras Caycedo y Cocunubo (2016), en su artículo “La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar” realizado en el Colegio 6 de abril, de la ciudad de Villavicencio. En su estudio exponen que las problemáticas sociales que se presentan en las instituciones escolares están de alguna manera relacionadas o permeadas por las situaciones conflictivas de la sociedad que las acoge, otro de los propósitos expuestos en este artículo es el papel que desempeña la mediación como alternativa de solución, la cual fue aplicada en dicha Institución.

Con la mediación, como alternativa de solución al conflicto, se busca generar en los estudiantes de dicha institución, el empoderamiento como líderes capaces de dar soluciones acertadas a las diferentes situaciones que se les presente y de esta manera, generar cultura de tolerancia. Para las autoras, Caycedo y Cocunubo (2016)

La Mediación Escolar es un mecanismo para la solución de conflictos basada en la aplicación de una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y el diálogo sin necesidad de llegar a instancias judiciales (p.45).

De igual manera, se resalta la ética e imparcialidad con la que debe actuar el mediador quien “no es un Juez”, tampoco acusa ni exonera ni mucho menos va a reemplazar las instancias legales; el mediador busca dar una solución equilibrada a una situación de conflictos que afecta a otros, por lo tanto, busca una solución que los beneficie sin tomar partido por las partes involucradas, de manera particular o sesgada.

Entre los aspectos que concluyen, se resalta la importancia iniciar la formación hacia la mediación desde la autoestima, el liderazgo, el reconocimiento de las emociones, la potencialización de los valores, el desarrollo de habilidades para la solución de conflictos y de esta manera, formar mediadores y liderares comunitarios que ayuden a superar los niveles de intolerancia que vive la comunidad estudiantil y la región de Villavicencio.

Es por ello, que el presente estudio se apoya en el trabajo realizado en la institución Educativa 6 de abril, puesto que la mediación escolar como estrategia de intervención al conflicto, busca la solución pacífica, inmediata y definitiva, ahorrando tiempo y de alguna manera evitando que estos trasciendan a otros espacios y momentos del ámbito escolar y /o de la vida de los estudiantes. Y a su vez, da múltiples posibilidades a los actores escolares para que sean partícipes activos en la mediación, ya que esta puede ser ejercida por alguno de sus miembros.

En el estudio realizado por Cabrales Villalba. L, Contreras García. N, Gonzales Romero. L, y Rodríguez Mendoza. Y. (2017), titulado “Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones Educativas del caribe colombiano: análisis desde la pedagogía Social para la cultura de paz” se hace un diagnóstico de las problemáticas socioeducativas principales de convivencia escolar, esto con el fin de generar propuestas de acción para una cultura de paz. Para ello,

trabajaron con 209 participantes entre directivos y docentes de seis (6) Instituciones Educativas del Atlántico; analizaron cuatro categorías entre las cuales están: riesgo familiar, problemáticas macroestructurales, violencia entre pares y problemática de drogas.

Se concluye con la necesidad de implementar en las instituciones Educativas, acciones encaminadas hacia formación en cultura de paz, desde la tolerancia, la inclusión, el respeto por la diversidad, el enfoque de género, y más cuando la población estudiantil viene de entornos vulnerables. Las instituciones educativas deben convertirse en un bálsamo que les propicie espacios tranquilos, desarrollando hábitos y actitudes positivas entre los diferentes agentes educativos, donde se reconozca como elemento principal para la convivencia los derechos humanos como ejes que fundamentan las relaciones sociales, puesto que el conflicto es inevitable donde hay interacción; sin embargo, el saber enfrentarlo mediante la mediación y la negociación hecha de manera responsable, es un reto que trae grandes beneficios que redundan en la buena convivencia.

Y es en las relaciones sociales y la importancia de la mediación del conflicto, donde el estudio anterior sustenta y apoya el presente trabajo, puesto que la capacidad del ser humano de relacionarse con los otros, son la base para la convivencia y las instituciones educativas se enfrentan día a día a situaciones que generan conflicto, dañan la paz y la armonía que se debe garantizar y a la cual se tiene derecho, no solo para favorecer un aprendizaje desde la academia sino y lo que es más importante aún, formar individuos integrales desde lo social, para que todos los demás procesos puedan garantizarse, sin olvidar que el clima social que se viva en una institución marca negativa o positivamente al estudiante y es responsabilidad de sus actores que estas marcas dejen huellas positivas.

En estudio realizado por Arboleda, Martínez y Edilma (2018), titulado “Estudiantes Mediadores Del Conflicto Escolar: Un Caso De Escuela Nueva”, trabajo realizado en el Centro Educativo Rural La Aguada (C.E.R La Aguada) se involucró a la población estudiantil de la institución objeto de estudio ubicada en Barbosa (Antioquia), la cual estaba conformada por ochenta (80) estudiantes, de los cuales sesenta y un (61) estudiantes de primaria entre preescolar y quinto, son atendidos por dos (2) docentes y diecinueve (19) estudiante, que están bachillerato, atendidos por dos (2) docentes (de 6° a 8°). El tema central de investigación es la mediación escolar, surgió debido a las múltiples situaciones conflictivas en las relaciones presentadas a diario en dicha institución, como lo eran insultos, expresiones vulgares, el exhibir partes íntimas, amenazas, golpes con piedras. Situaciones que muchas veces los docentes no podían atender de forma pronta ya que algunas de ellas eran al salir de la escuela y en ocasiones quienes intervenían eran los miembros de la comunidad.

Esto hizo necesario plantear una propuesta para la formación de mediadores escolares, buscando de alguna forma disipar los niveles de conflicto y evitar que estos trasciendan de lo verbal o lo psicológico a agresiones de índole violenta y/o física. La formación de estudiantes mediadores del conflicto escolar, para esta institución pretende llevarlos a vivir de manera armoniosa en comunidad, a pesar de las diferencias y cobra más valor cuando son los mismos estudiantes los que se forman como agentes mediadores del conflicto escolar de la mano de docentes y por medio de un trabajo colectivo, que a su vez recaiga positivamente en los estudiantes de los grados inferiores, como forma de prevención además, al involucrar a la comunidad educativa y comunidad externa hace que el trabajo cobre mayor valor.

En la investigación de Arboleda Martínez, se valida la importancia de formar estudiantes mediadores del conflicto, con la información recolectada mediante la misma, lo que hace

importante y necesario la propuesta planteada. Pues como lo sustenta la autora, la mediación oportuna de los conflictos escolares garantiza un desarrollo armonioso de los estudiantes, les ayuda a construir identidad, permite mejores aprendizajes, potencia el trabajo colectivo y por ende, fluir la sana convivencia. Cuando estas dinámicas son concertadas con toda la comunidad educativa involucrándolos de manera directa son más aceptas y los resultados positivos no se harán esperar.

No siendo ajeno a esto, San Andrés es un territorio en el que convergen una multiplicidad de personas de diferentes regiones no solo nacionales sino también internacionales, cada una de ellas con sus propias costumbres, ideas, religión e incluso idioma. Por ende, en las instituciones educativas coexisten esta variedad de culturas que al interactuar generan ideas contrapuestas, ocasionando una serie de conflictos que afectan la convivencia escolar y generan situaciones conflictivas entre ellos. Las cuales se han germinado fuera de ellas, sin embargo, también se presentan conflictos en las aulas que trascienden otros espacios educativos y extraescolares. Desafortunadamente en los colegios son cada vez más los conflictos que se presentan no solo entre los estudiantes, sino también entre éstos y los docentes y/o padres de familia, acudientes y cuidadores. Situación que afecta el buen desarrollo de los demás procesos que allí se generan. Cada institución trata de darle solución orientados por las políticas educativas y sus respectivos manuales de convivencia, sin embargo, los resultados no siempre son positivos.

Cabe resaltar que son pocas los referentes encontrados acerca de estudios realizados sobre esta problemática, aunque ya se están dando los primeros avances, cuando en el año (2013) La Sociedad Colombiana de Pediatría (SCP), con la coordinación de su regional San Andrés, brindó capacitación a cien (100) docentes de la isla, sobre el buen trato y resiliencia por nuestros niños, niñas y adolescentes. Además, se llevó a cabo la promoción del tema de los buenos hábitos en la

crianza y cuidado de los más pequeños, tanto en el ambiente escolar como el familiar. Este evento finalizó con un panel de preguntas con el fin de despejar dudas y profundizar los conocimientos.

Por su parte, Bermúdez, Davis y Vargas (2014), en su investigación titulada “Narrativa, Convivencia y Diversidad cultural” con el objetivo de “Comprender la convivencia en la diversidad cultural que desde la Narrativa construyen los estudiantes, docentes y directivos de la Institución Flowers Hill Bilingual School, en la isla de San Andrés. Parten desde la situación problemática presentada en la institución donde la convivencia y la comunicación se veían afectadas muchas veces por las propias convicciones que les impide tener una comunicación óptima, expresar adecuadamente sus emociones e incluso por sus arraigos culturales y/o por la influencia social, también, se ve afectada la convivencia ya que algunas veces se presentan roces entre estudiantes raizales y estudiantes nativos y/o continentales, la diferencia idiomática donde algunos son bilingües mientras otros son monolingües, es decir que no siempre, hay una buena convivencia entre los diferentes subgrupos sociales que convergen allí como lo son: de Costa atlántica, costa pacífica, paisas, bogotanos y los demás departamentos del interior y occidente de Colombia, un grupo de extranjeros y el grupo étnico raizal, que es el autóctono del Archipiélago.

Para identificar las situaciones de diversidad cultural de Flowers Hill, los investigadores plantearon un proyecto donde a través de historias contadas, dinámicas e interpretaciones de los relatos contados por la comunidad educativa, les permitió crear identidad, expresar sentimientos, reconocimiento de sí mismo y del otro, respeto por la diversidad étnica y cultural, acercando socialmente a la comunidad educativa. Después de trabajar con diferentes grupos se concluye que la convivencia se da en medio de una implícita diferencia entre los diferentes grupos culturales, no hay una integración profunda entre los raizales y continentales, es decir, que las

diferencias culturales afectan la relación entre la comunidad educativa. Se hace imperativo entonces, según el grupo de investigadores, el proponer estrategias encaminadas a mejorar el clima institucional, la convivencia y convertir así las diferencias culturales en una fortaleza donde cada grupo se nutra de la cultura del otro.

En el año 2015, la secretaria de educación Departamental, en unión con visión Social, se llevó a cabo en la Isla de San Andrés una serie de talleres que benefició a once (11) directivos, a cincuenta y cinco (55) docentes y cuatro mil cuatrocientos noventa y dos (4.492) estudiantes de los grados cuarto a noveno, de once (11) instituciones educativas oficiales de San Andrés y Providencia. Con el fin de mejorar la convivencia pacífica y el clima escolar, para disminuir las situaciones de acoso y agresión. En él se definieron las rutas de articulación del programa con el Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) y los respectivos manuales de convivencia de cada Colegio.

Otro de los resultados positivos de este taller fue la conformación de equipos de liderazgo compuestos por los estudiantes, estos serían los encargados de involucrar a las familias en ese proceso. Los representantes de las instituciones sugieren trabajar en el fortalecimiento de valores tales como el respeto, justicia, responsabilidad, confianza, tolerancia, cooperación, reconciliación, perdón y cordialidad. Este es un avance significativo hacia el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en beneficio de una sana convivencia entre los miembros de la comunidad educativa, quedó en manos de docentes, directivos y estudiantes continuar con este proyecto.

En el año 2016, se crea el primer observatorio para la convivencia escolar, el cual surge como una iniciativa del Gobierno Departamental y de los diversos actores e instituciones sociales de la isla, con el apoyo de la Universidad de la Costa. (CUC). Esto con el fin de establecer un monitoreo y poder analizar la trascendencia e impacto de su articulación en la dinámica educativa y cultural, desde la línea de investigación, desarrollo Humano y Convivencia, a partir de la creación de un sistema de seguimiento y análisis de la información en relación con la dinámica de interacción escolar en once (11) Instituciones Educativas oficiales del Departamento, este estudio involucró a rectores, coordinadores, docentes y estudiantes, según Avendaño, I. (2016).

Además de analizar, reflexionar y determinar las situaciones que afectan la convivencia en las diferentes instituciones educativas del departamento, propone alternativas de solución a partir de la información obtenida, es decir, plantea estrategias encaminadas hacia la intervención para la convivencia armoniosa, el desarrollo de habilidades sociales, la formulación de políticas públicas, promueve el desarrollo de propuestas de investigación sobre experiencias significativas con relación a la convivencia escolar, establece procesos de acompañamiento institucional que integren la formación de maestros (as) y la construcción de nuevos escenarios para la convivencia escolar y el fortalecimiento de la cátedra de la paz (Guerrero, Ramírez, Herrera, Avendaño & Mendoza, 2018).

Este estudio aporta al desarrollo de esta investigación en la medida en que se da inicio al análisis y resolución de conflictos en las instituciones educativas, puesto que se plantean estrategias y se dan las condiciones para continuar con el proceso de investigación, elemento fundamental para la construcción de estrategias de solución a una problemática que afecta gravemente los colegios en la isla.

Finalmente, El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la Secretaría de Educación Departamental (2018). Realizó una campaña cuyo objetivo fue el de movilizar a la comunidad educativa y a las diferentes entidades alrededor de la convivencia en las aulas, esto con el fin de generar conciencia y plantear compromisos institucionales y/o personales encaminados a acabar con las practicas violentas que afectan el clima escolar. En esta campaña participaron más de mil (1000) estudiantes de las diferentes instituciones públicas y privadas de la Isla.

Entre las actividades más representativas fue la de intercambiar zapatos “En tus zapatos”, como forma de crear empatía, fortalecer los valores, lazos sociales, expresar sentimientos y emociones. Desde las Instituciones educativas se llevaron a cabo acciones pedagógicas para identificar las principales problemáticas que afectan la convivencia y de esta manera plantear propuestas que ayuden a mejorar el clima escolar en cada institución en particular. La isla de Providencia participó con una sección extraordinaria del comité de Convivencia Escolar a manera de reflexión sobre los diferentes problemas que la afectan, generando acciones para fortalecer la misma.

4.2. Marco Legal

4.2.1. Marco legal de la convivencia en Colombia.

Las instituciones educativas se orientan y rigen bajo un marco legal que avala y establece los lineamientos que propenden la convivencia escolar, al igual que los manuales escolares en los cuales se deben empoderar todas las normas, reglas y estrategias de la convivencia escolar, de igual forma las investigaciones de convivencia visibles desde el PEI, se convierten en herramientas didáctica que posibilitan propuestas de intervención preventivas beneficiando

muchos aspectos de la tarea de enseñanza- aprendizaje, así como el bienestar personal, escolar, familiar o profesional de todos los actores educativos.

Por su parte, la constitución política de Colombia de 1991, conocida también como “la carta Magna” desde su preámbulo está enmarcando la paz y la convivencia como aspectos fundamentales para todo ciudadano, Congreso de la republica (1991)

(...) y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad (...) (p.45).

Es decir, que desde la convivencia pacífica se puede garantizar otros derechos fundamentales para llevar una vida plena tanto a nivel personal y social en igualdad de condiciones (artículo 2), al resaltar “la paz como un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento” (Art. 22), implica que de manera implícita se evidencian el diálogo y la comunicación como la forma de resolver los diferentes conflictos que se puedan presentar para que la paz no se vea afectada.

Mientras que, la Ley General de Educación, Ley 115 de 1994, apoyado por el artículo 67 de la Constitución Política, expone que la educación se desarrollará atendiendo a los siguientes fines en su Artículo 5, capítulo 1, así

El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico, dentro de un proceso de formación integral, física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos, la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia,

pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad.

Con respecto al Manual de convivencia, de acuerdo con el marco del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, y además de lo establecido en el artículo 87 de la Ley 115 de 1994, los manuales de convivencia deben identificar nuevas formas y alternativas para incentivar y fortalecer la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, que permitan aprender del error, respetar la diversidad y dirimir los conflictos de manera pacífica, así como de posibles situaciones y conductas que atenten contra el ejercicio de sus derechos.

El manual concederá al educador el rol de orientador y mediador en situaciones que atenten contra la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como funciones en la detección temprana de estas mismas situaciones, a los estudiantes, el manual les concederá un rol activo para participar en la definición de acciones para el manejo de estas situaciones, en el marco de la ruta de atención integral (...) (MEN, 2016, p.6).

Igualmente, la Ley de Convivencia Escolar, a través del decreto 1965 de septiembre 11 de 2013, donde se reglamenta la Ley 1620 de 2013, la cual crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar" para crear mecanismos de prevención, protección, detección temprana y de denuncia ante las autoridades competentes, de todas aquellas conductas que atenten contra la convivencia escolar, la ciudadanía y el ejercicio

de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes dentro y fuera de la escuela. Esta ley, a su vez, crea la ruta de atención integral.

Además, el Código Nacional de Policía y Convivencia (2016) hace disposiciones de carácter preventivo y buscan establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de Policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente (Artículo 1. P. 1). Para los efectos de este Código, se entiende por convivencia, la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico. (Artículo 5, del capítulo 2, p.5).

Por último, pero no menos importante cabe destacar al Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), en el cual establece que “las instituciones de educación primaria y secundaria, públicas y privadas, tendrán la obligación fundamental de garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar” (...) (Artículo 43, p. 39).

4.3. Marco teórico.

Esta investigación se apoya en las teorías de los siguientes autores:

4.3.1. Teoría evolutiva de Jean Piaget.

Según León (2010), El psicólogo suizo Jean Piaget (1896-1980) expone que la mente procesa la información de manera estructurada preocupándose por el estudio de este proceso en niños- niñas escolares, “El desarrollo cognoscitivo no sólo consiste en cambios cualitativos de los hechos y de las habilidades, sino en transformaciones radicales de cómo se

organiza el conocimiento”. Divido en cuatro períodos o etapas, a las cuales llamé, etapa sensoriomotora (del nacimiento a los dos años aproximadamente), la pre operacional (de los 2 años más o menos hasta los 6 años), la de operaciones concretas (desde los 7 años hasta las 11 o 12 años) y la de operaciones formales (que empieza a los 12 o después).

A) Primer periodo, 0 a 2 años: llamado periodo sensorio motor. En este periodo el niño utiliza sus sentidos y capacidades motoras para conocer los objetos y el mundo (ve que es lo que puede hacer con las cosas) Aprende a lo que se llama la permanencia del objeto.

B) Segundo periodo, desde 2 a 6 años: llamado periodo preoperacional. Se observa que los niños son capaces de utilizar el pensamiento simbólico, que incluye la capacidad de hablar. Los humanos utilizan signos para conocer el mundo y los niños ya los manejan en este periodo. Sin embargo, este pensamiento simbólico es todavía un pensamiento egocéntrico, el niño entiende el mundo desde su perspectiva.

C) Tercer periodo, desde los 7 a los 11 años: periodo de las *operaciones concretas*. En este periodo el niño puede aplicar la lógica, aplica principios. El niño ya no conoce intuitivamente sino racionalmente. Sin embargo, no maneja todavía abstracciones. Su pensamiento está anclado en la acción concreta que realiza en el periodo escolar.

D) Cuarto periodo, de los 12 años en adelante: periodo de las operaciones formales. Se habla del adolescente y del adulto. Es la etapa del pensamiento abstracto, no solo piensa de la realidad, sino cómo puede hacer las cosas, ya puede hipotetizar.

4.3.2. Teoría sociocultural de Lev Vygotsky.

Según Vygotsky (1896-1934), de acuerdo con lo planteado por Linares (2008b), con su teoría sociocultural del desarrollo se ha convertido en la base de muchas teorías e

investigaciones sobre el desarrollo cognitivo en las últimas décadas, la cual surge como respuesta al Conductismo, su idea principal se basa en la idea que la contribución más importante al desarrollo cognitivo individual proviene de la sociedad.

Para Vygotsky, los padres, parientes, los pares y la cultura en general juegan un papel importante en la formación de los niveles más altos del funcionamiento intelectual, por tanto, el aprendizaje humano es en gran medida un proceso social. El aprendizaje tiene su base en la interacción con otras personas, una vez que esto ha ocurrido, la información se integra a nivel individual, cada función en el desarrollo cultural del niño aparece dos veces: primero en el nivel social y luego en el individual, primero en medio de otras personas (interpsicológica) y luego dentro del niño (intrapsicológico). Esto aplica igualmente para la atención voluntaria, la memoria lógica y la formación de conceptos. Todas las funciones superiores se originan como relaciones reales entre individuos.

Vygotsky fue contemporáneo de otros grandes pensadores tales como Freud, Skinner y Piaget, su trabajo y sus ideas han tenido amplia difusión, se han tornado cada vez más influyentes en áreas como el desarrollo del niño, la psicología cognitiva y la educación. Esta teoría sociocultural se centra no sólo en cómo los adultos y los compañeros influyen en el aprendizaje individual, sino también en cómo las creencias y actitudes culturales influyen en cómo se desarrollan la enseñanza y el aprendizaje. En consecuencia, Vygotsky asume que el desarrollo cognitivo varía según la cultura, enfatiza en los factores sociales que contribuyen al desarrollo cognitivo, el entorno en el cual crecen los niños influirá en lo que piensan y en la forma en como lo harán, resalta la importancia del papel del lenguaje en el desarrollo cognitivo, el pensamiento y el lenguaje son sistemas separados inicialmente desde el comienzo de la vida, la fusión se produce alrededor de los tres años de edad, con la

producción de pensamiento verbal, como consecuencia el desarrollo cognitivo resulta de una interiorización del lenguaje.

De acuerdo con Vygotsky los adultos son un factor importante para el desarrollo cognitivo, puesto que afirmó que los niños nacen con un repertorio básico de habilidades que permiten su desarrollo intelectual, pero mientras Piaget se centraba en los reflejos motores y las capacidades sensoriales, Vygotsky se refiere a las funciones mentales elementales:

Atención, Sensación, Percepción, Memoria. Eventualmente, por medio de la interacción dentro del entorno sociocultural, éstas funciones se desarrollan en procesos mentales más sofisticados y eficaces las cuales han sido llamadas como las funciones psicológicas superiores.

4.3.3. Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura.

De acuerdo, Triglia, A (2018) Albert Bandura, centra su investigación en los procesos de aprendizaje y la interacción entre el aprendiz y el entorno social, su teoría explica por qué los sujetos aprenden unos de otros. La Teoría del Aprendizaje Social propuesta por Bandura incluye el factor conductual y el factor cognitivo, dos componentes sin los cuales no pueden entenderse las relaciones sociales, el aprendizaje y refuerzo, cuando aprendemos estamos ligados a ciertos procesos de condicionamiento y refuerzo positivo o negativo. Del mismo modo, reconoce que no puede entenderse nuestro comportamiento sino tomamos en consideración los aspectos de nuestro entorno que nos están influyendo a modo de presiones externas.

Según Bandura el ambiente, juega papel importante, para que exista una sociedad, por pequeña que esta sea, tiene que haber un contexto, un espacio en el que existan todos sus

miembros, a su vez, ese espacio nos condiciona en mayor o menor grado por el simple hecho de que nosotros estamos insertados en él muchas veces, son los demás quienes fijan parte de nuestros objetivos de aprendizaje. Otro factor importante para este autor es el aspecto cognitivo, que representa un elemento importante donde el aprendiz no es un sujeto pasivo que asiste desapasionadamente a la ceremonia de su aprendizaje, sino que participa activamente en el proceso e incluso espera cosas de esta etapa de formación (Molina, Raby, Villa & Tapias, 2018).

Bandura en su Teoría del Aprendizaje Social expresa que, como aprendices en continua formación, los procesos psicológicos privados e impredecibles son importantes, pero, a pesar de que son secretos y le pertenecen sólo al individuo, estos procesos psicológicos tienen un origen en la parte social. Es precisamente gracias a la capacidad de verse a uno mismo en la conducta de los demás por lo que se puede decidir qué funciona y qué no funciona. Además, estos elementos del aprendizaje sirven para construir la personalidad de cada individuo, permiten prever cosas a partir de lo que les pasa a otros, del mismo modo en el que el hecho de vivir en un medio social hace plantearse ciertos objetivos de aprendizaje y no otros.

4.3.4. Teoría de Erick Erickson.

Es uno de los autores que aporta a esta investigación de investigación es Erick Erikson quien redefine la teoría de los estadios de Freud, estableciendo que el desarrollo funciona a partir de un principio epigenético, conformado por ocho fases que se extendían a lo largo de todo el ciclo vital, cada estadio están determinados en parte por nuestros éxitos o por los fracasos en los estadios precedentes, cada uno de éstos se abrirá en un momento concreto, con un cierto orden que ha sido determinado por la naturaleza a través de la genética. Si se

interfiere con este orden natural de desarrollo extrayendo un pétalo demasiado pronto o en un momento que no es el que le corresponde, se destruye el desarrollo de la flor al completo.

Según Erick Erickson cada fase comprende ciertas tareas o funciones que son psicosociales por naturaleza. Aunque Erikson les llama crisis, las diversas tareas descritas por el autor se establecen en base a dos términos: una es la tarea del infante, llamada “confianza-desconfianza”. Al principio resulta obvio pensar que el niño debe aprender a confiar y no a desconfiar. Pero Erikson establece muy claramente que debe aprender que existe un balance. Ciertamente, se debe aprender más sobre la confianza, pero también se necesita aprender algo de desconfianza. En esta etapa cabe destacar que hay un tiempo óptimo para cada fase, es inútil empujar demasiado rápido a un niño a la adultez, cosa muy común entre personas obsesionadas con el éxito. No es posible bajar el ritmo o intentar proteger a nuestros niños de las demandas de la vida. Existe un tiempo para cada función. Si pasamos bien por un estadio, llevamos con nosotros ciertas virtudes o fuerzas psicosociales que nos ayudarán en el resto de los estadios de nuestra vida. Por el contrario, si no nos va tan bien, podremos desarrollar malas adaptaciones o malignidades, así como poner en peligro nuestro desarrollo faltante.

Erikson también tuvo algo que decir con respecto a las interacciones de las generaciones, lo cual llamó mutualidad. Ya Freud había establecido claramente que los padres influían de una manera drástica el desarrollo de los niños. Pero Erikson amplió el concepto, partiendo de la idea de que los niños también influían al desarrollo de los padres. Por ejemplo, la llegada de un nuevo hijo representa un cambio de vida considerable para una pareja y remueve sus trayectorias evolutivas. Incluso, sería apropiado añadir una tercera (y en algunos casos, una cuarta) generación al cuadro. Muchos de nosotros hemos sido influenciados por nuestros abuelos y ellos por nosotros.

Según Erikson existen ocho (8) estadios como son:

4.3.4.1 Estadio I: etapa sensorio-oral. El primer estadio, el de infancia o etapa sensorio-oral comprende el primer año o primero y medio de vida. La tarea consiste en desarrollar la confianza sin eliminar completamente la capacidad para desconfiar. Si el padre y la madre proveen al recién nacido de un grado de familiaridad, consistencia y continuidad, el niño desarrollará un sentimiento de que el mundo, especialmente el mundo social, es un lugar seguro para estar; que las personas son de fiar y amorosas. También, a través de las respuestas paternas, el niño aprende a confiar en su propio cuerpo y las necesidades biológicas que van con él. Si los padres son desconfiados e inadecuados en su proceder; si rechazan al infante o le hacen daño; si otros intereses provocan que ambos padres se alejen de las necesidades de satisfacer las propias, el niño desarrollará desconfianza. Será una persona aprensiva y suspicaz con respecto a los demás.

4.3.4.2 Estadio II: etapa anal-muscular. El segundo estadio corresponde al llamado estadio anal-muscular de la niñez temprana, desde alrededor de los 18 meses hasta los 3-4 años de edad. La tarea primordial es la de alcanzar un cierto grado de autonomía, aun conservando un toque de vergüenza y duda.

Si papá y mamá (y otros cuidadores que entran en escena en esta época) permiten que el niño explore y manipule su medio, desarrollará un sentido de autonomía o independencia. Los padres no deben desalentarlo ni tampoco empujarle demasiado. Se requiere, en este sentido, un equilibrio. La mayoría de la gente le aconsejan a los padres que sean “firmes pero tolerantes” en esta etapa, y desde luego el consejo es bueno. De esta manera, el niño desarrollará tanto un autocontrol como una autoestima importante.

4.3.4.3 Estadio III: etapa genital-locomotor. Este es el estadio genital-locomotor o la edad del juego. Desde los 3-4 hasta los 5-6 años, la tarea fundamental es la de aprender la iniciativa sin una culpa exagerada. La iniciativa sugiere una respuesta positiva ante los retos del mundo, asumiendo responsabilidades, aprendiendo nuevas habilidades y sintiéndose útil. Los padres pueden animar a sus hijos a que lleven a cabo sus ideas por sí mismos. Debemos alentar la fantasía, la curiosidad y la imaginación. Esta es la época del juego, no para una educación formal. Ahora el niño puede imaginarse, como nunca antes, una situación futura, una que no es la realidad actual. La iniciativa es el intento de hacer real lo irreal.

Erikson es, por supuesto, un freudiano y por tanto incluye la experiencia edípica en este estadio. Desde su punto de vista, la crisis edípica comprende la renuencia que siente el niño a abandonar su cercanía al sexo opuesto. Un padre tiene la responsabilidad, socialmente hablando, de animar al niño a que “crezca”; “¡que ya no eres un niño!”. Pero si este proceso se establece de manera muy dura y extrema, el niño aprende a sentirse culpable con respecto a sus sentimientos. Demasiado iniciativa y muy poca culpa significa una tendencia mal adaptativa que Erikson llama crueldad.

4.3.4.4 Estadio IV: etapa de latencia. Esta etapa corresponde a la de latencia, o aquella comprendida entre los 6 y 12 años de edad del niño escolar. La tarea principal es desarrollar una capacidad de laboriosidad al tiempo que se evita un sentimiento excesivo de inferioridad. Los niños deben “domesticar su imaginación” y dedicarse a la educación y a aprender las habilidades necesarias para cumplir las exigencias de la sociedad. Aquí entra en juego una esfera mucho más social, los padres, así como otros miembros de la familia y compañeros se unen a los profesores y otros miembros de la comunidad. Todos ellos contribuyen; los padres deben animar, los maestros deben cuidar; los compañeros deben aceptar. Los niños deben

aprender que no solamente existe placer en concebir un plan, sino también en llevarlo a cabo. Deben aprender lo que es el sentimiento del éxito, ya sea en el patio o el aula; ya sea académicamente o socialmente.

4.3.4.5 Estadio V: etapa de la adolescencia. Esta etapa es la de la adolescencia, empezando en la pubertad y finalizando alrededor de los 18-20 años. La tarea primordial es lograr la identidad del Yo y evitar la confusión de roles. Esta fue la etapa que más interesó a Erikson esta edad constituyeron las bases a partir de la cuales el autor desarrollaría todas las otras etapas. La identidad yoica significa saber quiénes somos y cómo encajamos en el resto de la sociedad, exige que tomemos todo lo que hemos aprendido acerca de la vida y de nosotros mismos y lo moldeemos en una autoimagen unificada, una que nuestra comunidad estime como significativa. Hay cosas que hacen más fácil estas cuestiones. Primero, debemos poseer una corriente cultural adulta que sea válida para el adolescente, con buenos modelos de roles adultos y líneas abiertas de comunicación.

Sin estos límites, nos embarcamos en una confusión de roles, lo que significa que no sabremos cuál es nuestro lugar en la sociedad y en el mundo.

4.3.4.6 Estadio VI: adultez-joven. En esta fase de adultez, la cual dura entre 18 años hasta los 30 aproximadamente. Los límites temporales con respecto a las edades en los adultos son mucho más tenues que en las etapas infantiles, siendo estos rangos muy distintos entre personas, la tarea principal es lograr un cierto grado de intimidad, actitud opuesta a mantenerse en aislamiento; la intimidad supone la posibilidad de estar cerca de otros, como amantes, amigos; como un partícipe de la sociedad, ya que posees un sentimiento de saber quién eres, no tienes miedo a “perderte” a ti mismo, como presentan muchos adolescentes.

El “miedo al compromiso” que algunas personas parecen presentar es un buen ejemplo de inmadurez en este estadio, sin embargo, este miedo no siempre es tan obvio. Muchas personas enlentecen o postergan el proceso progresivo de sus relaciones interpersonales. “Me casaré (o tendré una familia, o me embarcaré en algún tema social) tan pronto acabe la universidad; tan pronto tenga un trabajo; cuando tenga una casa, a esta dificultad se añade que nuestra sociedad tampoco ha hecho mucho por los adultos jóvenes. El énfasis sobre la formación profesional, el aislamiento de la vida urbana, la fractura de las relaciones por motivos de traslados y la naturaleza generalmente impersonal de la vida moderna, hacen que sea más difícil el desarrollo de relaciones íntimas.

4.3.4.7 Estadio VII: *adultez-media*. Este estadio corresponde al de la adultez media. Es muy difícil establecer el rango de edades, Para la mayoría de las personas de nuestra sociedad, estaríamos hablando de un período comprendido entre los 20 y los 50 años. La tarea fundamental aquí es lograr un equilibrio apropiado entre la productividad y el estancamiento; Esta es una extensión del amor hacia el futuro tiene que ver con una preocupación sobre la siguiente generación y todas las demás futuras, por tanto, es bastante menos egoísta que la intimidad de los estadios previos. Esta última etapa, la dedicada a la adultez tardía o madurez, o la llamada de forma más directa y menos suave edad de la vejez, empiezan alrededor de la jubilación, después que los hijos se han ido; digamos más o menos alrededor de los 60 años. Erikson establece que es bueno llegar a esta etapa y si no lo logramos es que existieron algunos problemas anteriores que retrasaron nuestro desarrollo.

4.4.1 Teoría de Brunner. Para Brunner (como se citó en Vergara, 2018) el desarrollo cognitivo es el pensamiento, donde la mente inteligente crea a partir de la experiencia sistemas genéricos de codificación que permiten ir más allá de los datos a predicciones nuevas, a medida que crecen los niños deben ir adquiriendo una forma de representar regularidades de su entorno, los resultados más importantes del aprendizaje incluyen no solo la capacidad de resolver los conceptos, las categorías y la resolución de problemas concebidos previamente por la cultura, así como la capacidad de crear ideas por sí mismo. El crecimiento cognitivo implica una interacción entre las capacidades humanas básicas y las tecnologías inventadas culturalmente que sirven como amplificadores de estas capacidades.

Estas tecnologías inventadas culturalmente incluyen no solo objetos obvios tales como las computadoras y la televisión, sino que también incluye nociones más abstractas tales como la forma en que una cultura categoriza los fenómenos y el lenguaje mismo.

Según, Bruner probablemente estaría de acuerdo con Vygotsky en que el lenguaje sirve para mediar entre los estímulos ambientales y la respuesta del individuo. Según Bruner el objetivo de la educación por tanto debe ser la creación de aprendices autónomos, en otras palabras, aprender a aprender. En su investigación sobre el desarrollo cognitivo de los niños (1966), Jerome Bruner propuso tres modos de representación dentro de las cuales se encuentran: Representación enactiva (basada en la acción), la representación icónica (basada en imágenes), representación simbólica (basada en el lenguaje)

4.4.2 Representación Enactiva (0 – 1 años). Este modo de representación es el que aparece primero. Implica codificar información basada en acciones y almacenarla en nuestra memoria, el niño representa eventos pasados a través de respuestas motoras, se

esperará que los propios movimientos produjeran el sonido acostumbrado. Y esto no solo se limita a los niños, muchos adultos pueden realizar una variedad de tareas motoras (mecanografiar, coser una camisa, operar una cortadora de césped) que les resultaría difícil describir en forma icónica (imagen) o simbólica (palabra).

4.4.3 Representación Icónica (1 – 6 años). En este modo de representación la información se almacena visualmente en forma de imágenes o sea es una representación mental. Para algunas personas esto es un proceso consciente; mientras que otros afirman que no lo experimentan.

4.4.4 Representación Simbólica (7 años en adelante). Es la última etapa de la representación en ser desarrollada, en este punto es donde la información se almacena en forma de un código o símbolo, como el idioma. Esta es la forma de representación más adaptable, ya que las acciones y las imágenes tienen una relación fija con aquello que representan, los símbolos son flexibles, ya que pueden manipularse, ordenarse, clasificarse, de modo que el usuario no se ve limitado por acciones o imágenes. En la etapa simbólica, el conocimiento se almacena principalmente como palabras, símbolos matemáticos o en otros sistemas de símbolos.

La teoría constructivista de Bruner sugiere que es más eficaz, cuando se enfrenta con información nueva, seguir una progresión desde la representación enactiva hasta la representación simbólica; esto es cierto incluso para aquellos estudiantes ya adultos. El trabajo de Bruner sugiere también que un alumno, incluso de una edad muy temprana, es capaz de aprender cualquier tipo de información siempre y cuando esta esté organizada apropiadamente, lo cual desafía la concepción y creencias de Piaget y otros teóricos de su época. En esta teoría el lenguaje es de gran importancia porque mejora la capacidad para

operar los conceptos abstractos, puede codificar estímulos y liberar al individuo de las limitaciones de tratar solo con las apariencias, para proporcionar una cognición más compleja pero flexible. El uso de las palabras posibilita el desarrollo de los conceptos representacionales y prescinde las limitaciones del concepto de “aquí y ahora”, básicamente, Bruner ve al niño como un solucionador de problemas inteligente y activo desde su nacimiento, con habilidades intelectuales similares a las de un adulto.

Para Bruner (1961), el propósito de la educación no es impartir conocimiento, sino facilitar el pensamiento del niño y sus habilidades de resolución de problemas que luego pueden transferirse a una variedad de situaciones. Específicamente, la educación debería desarrollar el pensamiento simbólico en los niños. Bruner se oponía a la noción de “preparación” de Piaget. Argumentó que las escuelas perdían el tiempo tratando de hacer coincidir la complejidad del material educativo sujeto a cada etapa de desarrollo cognitivo del niño. Esto implicaba que los estudiantes eran “retenidos” ya que ciertos temas se consideraban demasiado difíciles para entender y solo deberían enseñar cuando el maestro considerara que el niño había alcanzado el estado apropiado de madurez cognitiva.

Bruner adopta un punto de vista diferente y cree que un niño, sin importar su edad, es capaz de comprender información compleja: “Comenzamos con la hipótesis de que cualquier tema puede enseñarse efectivamente de alguna forma intelectualmente honesta a cualquier niño en cualquier etapa de desarrollo. Ante esto explicó que esto era posible a través del concepto del currículum en espiral. Lo que implicaba la estructuración de la información para que las ideas complejas puedan enseñarse primero a un nivel simplificado, y luego volver a revisarlas en niveles más complejos posteriormente. Por lo tanto, los sujetos recibirían una enseñanza con aumento gradual, de ahí la analogía con la espiral. Idealmente,

el proceso de enseñanza-aprendizaje debería llevar a que los niños sean cada vez más capaces de resolver problemas por sí mismos.

Bruner propone que los alumnos construyan su propio conocimiento y lo hagan mediante la organización y categorización de la información mediante un sistema de codificación. Es por ello que la forma más efectiva de desarrollar un sistema de codificación es descubrirlo en lugar de que el maestro sea quien lo proporcione. En esta medida expone que el concepto de aprendizaje por descubrimiento implica que los estudiantes construyen su propio conocimiento por sí mismos, lo que también conocido como el enfoque constructivista.

El papel del maestro en el proceso educativo no debería ser dar información mediante el aprendizaje memorístico, sino facilitar el proceso de aprendizaje. Esto implica que un buen maestro diseñará lecciones que ayudarán al alumno a descubrir la relación entre fragmentos de información, para que esto sea posible, debe proporcionar a los estudiantes la información que necesitan, pero sin organizarla por ellos. El uso del plan de estudios en espiral puede ayudar al proceso de aprendizaje por descubrimiento.

4.5 Marco Conceptual.

4.4.1. La convivencia escolar: Aspectos conceptuales. La palabra convivencia desde su etimología proviene del latín *convivere*, es decir Vivir en compañía de otro u otros (RAE). Para Pérez Teodoro (2017) la convivencia es la capacidad de vivir en armonía en base al respeto, lo cual forma parte de las normas básicas, es una cualidad que tiene las relaciones entre los miembros de una colectividad en la cotidianidad al haber llegado a un acuerdo de

intereses, tanto individuales como grupales, permitiendo que los conflictos se desarrollen de manera constructiva (p. 11).

Según Marrugo, Gutiérrez, Concepción y Concepción (2016)

Al hablar de convivencia, se refiere a la vida que comparten personas, familias y grupos en cuanto a intereses, problemas e inquietudes, en fin, todo aquello que forma parte de la vida en sociedad. Por lo tanto, la convivencia es estar en el mismo tiempo y lugar que otros, con los que se tiene interacción de manera activa y creadora, compartiendo aspectos comunes buscando el entendimiento y la empatía (p. 73).

La convivencia es un elemento fundamental sino el más importante, que debe permear tanto las prácticas de aula y los demás procesos inherentes a la formación integral del individuo en todos los espacios y contextos dentro y fuera de la escuela (Avendaño, Soto-Prada, & Franco-Montenegro, 2016). Son muchas las organizaciones y gobiernos que muestran gran preocupación con mitigar las situaciones conflictivas en diferentes escenarios y en especial en las instituciones educativas donde cada vez se generan más.

No obstante, la convivencia escolar es algo que concierne a todos los agentes involucrados en el proceso de formación, quienes deben trabajar de la mano de los diferentes estamentos gubernamentales que de una u otra forma velan por el bienestar de las personas, al igual que las diferentes políticas públicas que tienen que ver con la convivencia y el bienestar social (Avendaño, Sandoval, Cardozo, Álvarez y Martínez, 2018).

Si bien es cierto que, convivir con el otro aceptando formas diferentes de pensar, ser y opinar no es tarea fácil, no es menos falso afirmar que se puede aprender a convivir a través del diálogo la concertación y la mediación respetando los códigos sociales. Al tener en cuenta que, es en las

escuelas donde el estudiante pone a prueba sus propias normas o códigos éticos según su escala de valores, y que muchas veces estos códigos éticos o normas son traídos de su hogar o de su entorno sociocultural, sin embargo, se pueden adquirir normas que se imponen a sí mismos adecuadas o no con el único fin de ser aceptados según la presión de su grupo social al que pertenecen o desean pertenecer.

Cabe anotar que, cuando se rompen estos códigos establecidos en cada comunidad o grupo social, es entonces cuando se gestan los diferentes conflictos que afectan la armonía. En las escuelas se generan un sinnúmero de conflictos que no solo afectan la relación entre los alumnos sino también a los demás actores e incluso puede trascender más allá. Para generar ambientes pacíficos que redunden en un clima escolar armonioso es imperativo implementar estrategias pedagógicas pensadas en el fortalecimiento de la convivencia, donde el diálogo y la comunicación circular, dentro del respeto y la concertación sean la constante.

Según Puglisi (2013) La convivencia escolar es aquella que se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de una escuela o liceo, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socioafectivo e intelectual de las/los estudiantes e incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman la Comunidad Educativa. En estos espacios entonces convivencia es el encuentro entre los diferentes miembros de la comunidad educativa que permite formas de interacción de los distintos estamentos que la conforman, constituyendo una construcción colectiva y de responsabilidad de todos los miembros y actores (MEN, 2002).

Se puede establecer que la convivencia escolar es la relación entre todos los actores institucionales, a partir de la unión de todos los actores desde una participación responsable, comprometida, dinámica, donde se genera un clima de armonía y paz, al igual que unas

relaciones que aporten a la sana convivencia, esta no es algo estable, es un proceso que se construye a partir de la participación y compromiso de todos “la convivencia no es responsabilidad de uno u otro actor, sino de todos los miembros de la comunidad educativa, sin excepción” (Ministerio de Educación de Chile, 2005; como se citó en Banz, 2008).

En este orden de ideas, la convivencia es un propósito transversal que se evidencia desde todos los estamentos de la institución educativa a partir de la participación, el compromiso de las funciones y el desarrollo de las actividades realizadas, el diálogo, la comunicación, el compartir y relacionarse diariamente, en la construcción de consensos y toma de decisiones para la consecución de acuerdos, metas y objetivos, estar unidos bajo un mismo fin,

(...) la valoración de lo democrático en las escuelas y liceos no es sólo un conjunto de conocimientos que se puedan expresar en un marco curricular, sino que también es una forma de vivir y construir comunidad educativa. En este sentido preguntarse: ¿cómo se vive la Democracia al interior de la comunidad educativa? Es también preguntarse: ¿cuáles son los ámbitos de participación, opinión, deliberación de cada uno de los actores de la comunidad educativa?, desde el rol y función que dichos actores cumplen en ella (Ministerio de Educación de Chile, 2005; como se citó en Banz, 2008).

Desde las instituciones educativas y su estructura, se deben promover normas de convivencia, sistemas y reglas que favorezcan los ambientes participativos al igual que la interacción entre sus miembros, desde la tolerancia, el respeto por el otro, el compartir, el cooperativismo, la democracia, la escucha, el diálogo y la mediación de conflictos, para que a su vez, permitan el desarrollo de habilidades en pro de su formación personal y la construcción de lazos afectivos que generen ambientes sanos y de paz, debido a que la convivencia se enseña

desde la práctica de valores y acciones en nuestro diario vivir y en el entorno en que se está inmerso, pues las instituciones se constituyen en espacios de socialización y encuentro.

Para la Consejería de Educación y Ciencia de Andalucía (1998) las instituciones educativas deben ser miradas como una comunidad de convivencia en la que se inscriben distintos microsistemas sociales; el del alumnado, el que compone el profesorado, las familias, o la propia comunidad social externa, esta perspectiva sistémica nos permite una mirada global y comprensiva de la comunidad educativa, considerando el conjunto de actores y factores que inciden en la coexistencia escolar. De ahí que es necesario establecer dos planos de análisis; el de las relaciones interpersonales y el plano de la actividad, la confluencia de ambos planos que dan sentido a la convivencia humana con una significación cultural y social.

A. El plano de las Relaciones Interpersonales. La interacción de los diferentes contextos de educación y desarrollo humano dentro de la escuela y la familia generan procesos de comunicación, emociones, valores, definición de roles, promoviendo el desarrollo de las habilidades sociales en el espacio escolar.

B. El plano de la Actividad, la tarea a realizar por parte los actores educativos tienen una intención en el currículo escolar, la cual se manifiesta en el proceso de enseñanza-aprendizaje, e implican no solo una actividad instructiva en el saber y el hacer de conocimientos científicos, sino también un aprender a Vivir y convivir con otros seres humanos (p. 82.)

4.4.2. Tipos de convivencia.

El ser humano es un ser social por la naturaleza, lo que lo lleva a interactuar y relacionarse con otros para poder subsistir. Sin embargo, estas interacciones no siempre son armoniosas, es decir se pueden presentar desavenencias que de alguna manera afectan la convivencia. Lo importante es que se puedan solucionar estos desacuerdos dentro de un ambiente pacífico de respeto,

diálogo y concertación. Cuando la convivencia es favorable beneficia la salud física y mental de los individuos. Son múltiples las formas de convivir e interactuar con los otros, sin embargo, lo realmente importante es que se haga dentro del respeto, la armonía.

4.4.2.1. Convivencia humana. Son las relaciones de amistad e interacción social que se da entre las personas sin tener ningún vínculo, es claro que los seres humanos necesitan del compartir con los otros, ya que no se es un ser solitario al contrario somos sociales por naturaleza.

4.4.2.2. Convivencia social. Es el respeto mutuo entre las personas, el medio en el cual se vive, cumpliendo con las normas de convivencia.

4.4.2.3. Convivencia ciudadana.
Son las relaciones que se generan entre los miembros de una comunidad de manera armoniosa.

4.4.2.4. Convivencia familiar.
Son las relaciones e interacciones que se dan entre los miembros de una familia.

4.4.2.5. Convivencia escolar.
Interacciones y relaciones que se gestan entre los diferentes agentes que forman una comunidad educativa, muchas veces estas relaciones inciden de manera significativa en todos los demás aspectos del desarrollo integral del estudiante de manera positiva o negativa.

4.4.2.6. Convivencia democrática.
Es la interacción con otros respetando las diferencias bajo la premisa del respeto y el derecho al trato igualitario.

Según Paulo Freire (como se citó en Roldán, 2016) la escuela es el lugar donde se hacen amigos, donde se convive, se crean ambientes de camaradería, es convivir, es sentirse atada a

ella, de esta manera se va a hacer fácil crecer, hacer amigos, educarse, es como podemos comenzar a ser feliz. Estos espacios deben ser lugares de encuentro, convivencia, formación y aprendizaje donde se integran todos los miembros de la comunidad educativa y se desarrollan habilidades, formas de pensar, ideas, valores, sentimientos que van estructurando la personalidad de cada individuo permitiéndoles incorporarse en una sociedad diversa e incluyente, ésta es un lugar para aprender a interactuar y formarse como verdaderas personas, su principal misión, no es enseñar contenidos, es formar verdaderos ciudadanos, donde consideren a los otros como iguales en dignidad, derechos, reconozcan, valoraren y acepten las diferencias, aprendan a ser solidarios y tolerantes. Es por ello que, las instituciones deben promover en sus objetivos el adecuado desarrollo social, moral y personal a través del manejo de las emociones y sentimientos, que permitan en los estudiantes asumir actitudes de respeto mutuo, comunicación que impulsen de manera democrática la convivencia y la transfiera, que propenda por el desarrollo personal e integral desde su propia investigación de vida, dentro de parámetros de equidad e igualdad. Buscando el equilibrio entre el ser, el saber y el hacer para aprender a vivir juntos de manera responsable.

4.4.3. Conflicto escolar:

4.4.3.1. Aspectos conceptuales del conflicto escolar.

En la actualidad la escuela vivencia diferentes problemáticas que afectan notablemente la convivencia y el clima escolar y que hoy se manifiestan en situaciones de conflicto, roces entre los miembros de la comunidad educativa, agresiones físicas y verbales dentro y fuera de las instituciones con consecuencias graves generando lesiones personales que hoy son la preocupación de las directivas institucionales y las autoridades locales y nacionales. Sin

embargo, estas dificultades presentadas en la convivencia escolar puede ser una oportunidad de aprendizaje, para abordar y afrontar el conflicto de forma propositiva en la que participen todos los miembros de la comunidad educativa en la solución de los mismos, reconociendo la diversidad del ser humano como un punto de encuentro, de convivencia, interacción y oportunidad de aprender y aceptar al otro como es, y llegar así a la búsqueda de acercamiento y soluciones que puedan disipar y mitigar el conflicto.

De acuerdo con un estudio realizado por Smith, Daunic, Miller y Robinson (2001), los conflictos son parte de la vida cotidiana y de las instituciones ante esto es de gran importancia enseñar a los adolescentes patrones de comportamientos que les ayuden a resolver los enfrentamientos de una manera pacífica. Y de esta manera reducir los incidentes de violencia. La educación para la resolución de conflictos apunta a ser una realidad necesaria en las instituciones educativas y en la formación de los jóvenes, de igual forma esto permite desarrollar habilidades donde puedan expresar pensamientos, escucharse y así desarrollar la capacidad creativa y crítica, para ello se proponen cuatro estrategias que puedan emplear la resolución del conflicto y la mediación, como son:

La mediación entre compañeros, el currículo de procesos, las aulas y las escuelas pacíficas. Estos apoyan los procesos de mediación que se desarrollan con los jóvenes, quienes permiten reducir el uso tradicional del castigo, la suspensión, la detención y la expulsión, puesto que afectan los procesos de convivencia.

El conflicto es un proceso natural en la condición humana debido a que todos difieren en pensamiento, actitudes y formas de ser y actuar es por ello que, en todas las situaciones de la vida puede estar presente, saber afrontarlo es una buena decisión y evitarlo no es la solución, ante esto es importante afrontar el conflicto de la mejor manera, a través de actitudes que

generen una disposición, un reconocimiento del error y una aceptación o modificación de la conducta asumida para llegar a acuerdos y disipar toda situación de violencia o mal entendido. El conflicto no es sinónimo de violencia. La violencia es para hacer daño, a diferencia, el conflicto incluye una tensión, una energía que encierra una oportunidad de paz.

Para Torrego (2006) (como se citó en Ortíz, 2014) ver los conflictos desde ópticas diferentes a las tradicionales (punitiva y relacional), propone la integrativa y desde allí, los recursos útiles para tratarlos. Aceptar y manejar las emociones, aliviar tensiones, replantear posturas que permita la comunicación de un modo más preciso y efectivo, es decir, menos agresivo y violento; para comprender lo propio y lo ajeno, contribuir a mejorar las relaciones y crear culturas de paz.

Según Torrego (2003) (como se citó en Iglesias, 2013) el conflicto es aquella situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posturas, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o percibidos como tal, donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede fortalecerse o deteriorarse en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (pp. 7 - 8).

Es por esto, por lo que se define el conflicto como un proceso antagónico, como un interaccionar compuesto por dos o más actores sociales, que se desarrolla dentro de un contexto cultural, temporal e histórico, y que se va construyendo por las partes de manera compleja. Es decir, el conflicto nace, se desarrolla, se transforma y finaliza o permanece en el tiempo en forma latente por uno de los actores o todos quienes estén involucrados. Habitualmente predomina la interacción antagónica a través de acciones, pensamientos, afectos o discursos y puede ser conducido por los mismos o terceros.

Un conflicto es una manifestación de intereses opuestos, en forma de disputa. Tiene muchos sinónimos: pelea, discrepancia, desavenencia, separación, todos con una valoración negativa a priori. Vale la pena detenerse en que el conflicto es una construcción social diferente a la violencia, que puede involucrarla, así como puede no hacerlo en el que debemos llegar a soluciones y acuerdos a partir de actitudes de respeto y tolerancia. Lo verdaderamente importante es que desde las instituciones educativas se deben plantear estrategias en lo posible encaminadas a prevenirla, o de lo contrario a mitigarla.

De acuerdo con Cuadros y Berger (2013) (como se citó en Ortíz, 2014) de la manera como se entienda el conflicto será su resolución, pero este es concebido desde la interacción interpersonal y de allí que surja de la interacción natural. De la manera en que se conciba la interacción interpersonal y de lo que se entienda por conflicto parte cualquier diseño de estrategias, incluidas las de mediación. Sin esa base comprensiva, se corre el riesgo de entrar en un dogmatismo de razonamiento moral, que basado en normas y valores promueva comunicación y mediación.

En la medida que haya un cambio de mentalidad en cada individuo será capaz de reconocer y aceptar sus equivocaciones, al igual que entender el valor del otro, muchas veces se prefiere dejar en manos de terceros la responsabilidad de solucionar las situaciones o inconvenientes a pesar de que las estrategias no sean las más adecuadas, generando así situaciones de tensión y agresividad que en muchos casos empeoran la magnitud del problema.

De acuerdo con Pérez y Gutiérrez (2016)

Desde esta perspectiva, la necesidad de afrontar y resolver los conflictos se centra en la necesidad de mejorar el funcionamiento del grupo y / o de reestablecer o perfeccionar la comunicación y las relaciones humanas a través del entendimiento de las subjetividades personales. Las causas de los conflictos, (...) se atribuye a

problemas de percepción individual y una deficiente comunicación interpersonal; motivos que, efectivamente, pueden provocar conflictos, pero que ni agotan esas posibles causas ni los explican en toda su complejidad (p.61).

Por tanto, la resolución positiva de los conflictos juega un papel fundamental en la convivencia tal y como lo expresa Jares (2001) (como se citó en Pérez y Gutiérrez, 2016) “Los niños y niñas pueden aprender a transformar los conflictos de forma no violenta, situación que además facilitará la creación de una nueva cultura del conflicto” (p. 171). En este orden de ideas, es importante establecer desde las instituciones educativas estrategias de concientización y reflexión que permitan ver el conflicto de forma no violenta a través de la conciliación, el análisis y la aplicación de actividades como estudio de casos, dramatizaciones, juegos, dinámicas donde ellos puedan expresar sus puntos de vista, debatir y llegar a acuerdos que puedan facilitar y generar en los estudiantes aprendizaje en relación al diálogo, la escucha, la tolerancia, el respeto a la diferencia y el manejo de unas adecuadas relaciones intrapersonales e interpersonales como medio de fortalecimiento personal y grupal.

Para ello, es importante que en las instituciones educativas se generen actividades de entrenamiento basadas en experiencias reales del manejo de los conflictos, que conlleven al desarrollo de actitudes positivas de diálogo, paz, escucha, mejorando los canales de comunicación, donde primordialmente se utilice la mediación como elemento fundamental para la convivencia, de ahí la importancia de crear estrategias de intervención sobre la transformación de los conflictos tanto en los espacios de aula como de la institución educativa, al igual que el desarrollo de habilidades y actitudes para la transformación de los conflictos con los estudiantes, a partir de la generación de ambientes adecuados y propicios que permitan poner en práctica técnicas de transformación del conflicto que faciliten la unión, integración y

afinidad grupal. Juega un papel importante el apoyo de los docentes, estudiante, y de toda la comunidad educativa, puesto que como equipo fortalecido trabajando sobre las mismas directrices y los mismos propósitos se pueden transformar los conflictos de una manera democrática.

La resolución del conflicto en las instituciones educativas se ha mitigado debido a la prevención y el manejo dado a las diferentes situaciones presentadas. Puesto que, para muchos educadores la resolución del conflicto enfocado desde la mediación ha sido un elemento clave en las instituciones educativas, lo cual ha garantizado el desarrollo de habilidades que permitan actuar de una manera reflexiva y analítica a partir de las situaciones presentadas, para ello se han aplicado programas de mediación de pares en las cuales los estudiantes manejan sus propios conflictos desde la negociación, manejando actitudes de reconocimiento y comunicación y aceptación (Hart, 2018).

No obstante, democratizar el trabajo, en los actuales contextos educativos, significa sobre todo transformar el currículum académico competitivo a cooperativo. Radicando entonces, la importancia de un currículum real que aborde situaciones cotidianas en las cuales los estudiantes puedan aprender de sus vivencias y dificultades generando opiniones valiosas que le permitan afrontar los imprevistos adversos, de una manera cotidiana, al igual que les permita generar habilidades para afrontar el conflicto, la violencia, los desacuerdos de manera positiva generando en ellos aprendizajes útiles para la vida e interactuar positivamente en la sociedad en la que se desenvuelven.

En este sentido, queda claro que es un reto para las instituciones cambiar el sentido de lo que puede ser el conflicto y convertir este en proceso de aprendizaje, sería el gran ideal a partir del reconocimiento, la aceptación, el perdón, la reconciliación y la mediación. Es importante generar

espacios en las aulas donde los estudiantes tengan la posibilidad de resolver sus conflictos por sí mismos o con la mediación del docente.

De esta manera podrían ver el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y no como algo violento, también aprenden que al vivir en sociedad se tienen conflictos; pero que se puede aprender de ellos si se utilizan las estrategias correctas, de igual forma se pueden incluir otras acciones como la creación de grupo, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la necesidad de la disciplina democrática, el manejo de las normas, así como la capacidad de escucha, el manejo de un lenguaje respetuoso, diferenciación entre el problema y la persona, reconocimiento de los errores, respeto por los sentimientos del otro, proposición de soluciones y acuerdos, generación de espacios y tiempos para afrontar los conflictos y saber ofrecer disculpas.

En la resolución positiva de los conflictos el esquema de Lederach (1992) (como se citó en Pérez y Gutiérrez, 2016). Expresa que en un conflicto hay tres partes o factores que siempre se deben tomar en cuenta:

Primero: En todos los miembros de la comunidad educativa, directivos, profesores o padres de familia, se deben tener bien vislumbrada la dimensión del problema para poder afrontarlo, puesto que analizar un conflicto, es comprender la magnitud del problema.

Segundo: Hay que conocer a los involucrados y afectados, luego, hay que ver qué papel desempeñan, cómo se relacionan, y qué influencia tienen.

Tercero: Las personas directamente implicadas a menudo se limitan a exigir las soluciones que a ellas les convienen, y no quieren escuchar las preocupaciones y razones del otro. Suelen asumir una actitud intransigente e inflexible, se "encierran en sí mismo" y solo les parece razonable que acaten su propia solución.

4.4.3.2. Tipos de conflictos.

Los conflictos pueden ser de varios tipos en función de sus características:

- ✓ Según su contenido pueden ser políticos, culturales, técnicos.
- ✓ Según el número de personas implicadas: entre individuos, entre individuos y grupos, entre grupos pequeños o grandes, entre grupos muy pequeños o muy grandes.
- ✓ En función del interés por la otra persona se establecen diferentes objetivos que hay que conseguir:
 - Competición: ambas partes tratan de conseguir el mayor beneficio, independientemente de que esto perjudique, al contrario.
 - Evitación: los implicados pierden interés en solucionar el problema, de manera que ambos salen perjudicados.
 - Acomodación: una de las partes decide ceder y someterse al deseo del otro, que impone sus condiciones por encima de los deseos del contrario.
 - Pacto o capitulación: es la meta de la negociación. Los participantes renuncian a algunos beneficios para que todos puedan conseguir una solución satisfactoria al problema.
 - Cooperación: ambos alcanzan una solución beneficiosa sin tener que renunciar a nada.

4.4.3.3. El conflicto y la escuela. La escuela es una institución que educa para la vida y en la vida hay que saber convivir, pero como institución social donde a diario se relacionan cientos de personas vivir en convivencia resulta con frecuencia un dilema y más aún cuando no se le da la

necesaria atención a la transformación de los conflictos, la escuela se puede convertir en un territorio hostil para docentes, directivos, alumnos y padres de familia, por eso, la transformación de conflictos reviste, en la actualidad, una exigencia especialmente apremiante.

Las instituciones educativas deben ser espacios de sana convivencia y aprendizaje, ante ello es fundamental e importante poder convivir e interactuar de manera armónica a través de un clima escolar sano, de ahí que se debe aprender a manejar los conflictos que se presenten entre los miembros de la comunidad educativa y hacer de ello procesos de aprendizaje que aporten a la formación personal y en valores y de esta manera solucionar los inconvenientes o situaciones inadecuadas que se puedan presentar. Cabe resaltar que hablar de conflictos puede resultar para muchos docentes recordar situaciones tristes, dolorosas, no deseables, situaciones que están viviendo con angustia recordaba, estas situaciones dolencias y recuerdos han suscitado una re significación del conflicto y su interés transformarlo en un elemento positivo.

El ámbito escolar es un escenario donde cotidianamente se presentan relaciones interpersonales y por tanto no está exenta de situaciones conflictivas entre estudiantes. Así como un gran número de ellos es capaz de mantener relaciones favorables con sus iguales, de la misma manera otros sufren de forma repetida, la agresión y acoso de sus compañeros. Bien se sabe que el ambiente escolar propicia muchos aprendizajes y entre ellos están tanto el desarrollo social como el desarrollo moral, que son la base de las relaciones interpersonales y se construye en interacción con otros. Las conductas, las normas, estilos de comunicación y de toma de decisiones conforman un conjunto de valores que los estudiantes perciben e incorporan en el repertorio personal (Fernández, 2004).

Por consiguiente, es necesario planificar programas de intervención sobre transformación de conflictos que, de forma global, tanto para el espacio de aula como de la institución educativa,

tengan en cuenta los tres protagonistas principales de la comunidad educativa. Alumnos Profesores y Acudientes (Padres y/o Madres), ante esto las instituciones deben actuar con eficacia, gestión y liderazgo, trayendo consigo un trabajo mancomunado que prevenga y forme a los estudiantes en el dialogo, la tolerancia, el respeto por la diferencia, que se configura como algo objetivo y relevante, que incida en la formación de los estudiantes y se evidencie en su actuar produciendo un bajo nivel de conflictividad, en la cual se proyecte en buena medida una forma de resolver, y afrontar el conflicto, convirtiéndose la mediación y los mediadores escolares, en un elemento importante que ayude a disipar y establecer acuerdos en relación a las situaciones que se presentan, promoviendo de esta manera estrategias que permitan generar espacios de reconocimiento, aceptación de errores y culpas en los cuales se dialogue, acepten los errores y se muestre una actitud de comprensión , tolerancia y respeto.

Al mismo tiempo, no sólo interesa el afrontamiento del conflicto para mejorar el funcionamiento de la organización, para crear un buen clima organizativo o para favorecer un mayor impulso creativo, sino que, además, el afrontamiento positivo de los conflictos puede favorecer los procesos colaborativos en donde “convivir significa vivir unos con otros basándonos en unas determinadas relaciones sociales y en unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado” (Jares, 2006).

En este sentido, es bueno familiarizarse desde la Educación básica con diversas estrategias para la toma de conciencia sobre el conflicto y su transformación por medios no violentos. Entre ellas se pueden utilizar recursos didácticos como textos y libros literarios que abordan diferentes conflictos y diferentes formas de resolución; estudios de casos; marionetas; dramatizaciones; juegos cooperativos; carteles; imágenes; etc.

La comunidad escolar (principalmente los docentes) debe tener presente los siguientes aspectos para fomentar la cultura de la transformación del conflicto: Aspectos importantes a considerar en la adquisición de habilidades para la transformación de los conflictos con los alumnos. Representaciones Para analizar e intervenir en conflictos, explorando las diversas posibilidades de transformación Espacios Lugar adecuado para abordarlos Oportunidades Realizar que permitan ensayar y ejercitar habilidades y técnicas de transformación del conflicto Experiencias lúdicas y de dinámicas de grupos Facilitar la unión o afinidad grupal Tiempo Para evaluar los grados de cumplimiento de los posibles acuerdos.

Es importante que las instituciones educativas tengan presente los siguientes aspectos para fomentar la cultura de la transformación del conflicto:

- ✓ Fomentar el aprendizaje cooperativo y el trabajo en equipos, de esta manera los estudiantes desarrollaran lazos de amistad y solidaridad, lo que permite que se conozcan, se integren y mejoren sus relaciones interpersonales y manejen una adecuada convivencia.
- ✓ Ofrecer un currículum integrado desde la visión real del mundo y los problemas y obstáculos que se presentan en las vidas, en donde se puedan transformar los conflictos y afrontarlos de forma positiva, afrontar los desacuerdos, reconocer los propios errores y generar acciones de mediación y conciliación.

4.4.3.4. Pasos para solucionar el conflicto.

Es por ello, que se deben encontrar situaciones positivas y de aprendizaje a través de actitudes conciliadoras que generan soluciones asertivas y democráticas que propendan por un ambiente pacifico de paz y mediación como forma de solución y aprendizaje del error.

Además, la dificultad ante el conflicto es el proceso y el modo en que se desarrolla, y sobre todo la manera en que las personas tratan de resolverlo. En esto el análisis del proceso también tiene que ver con la transformación y el crecimiento del conflicto los cuales se pueden analizarse a través de cinco pasos:

4.4.3.4.1. Paso uno.

El desacuerdo responsable: A este nivel, los involucrados no se ven como enemigos, sino como colaboradores que tienen un problema por resolver. Se esfuerzan en atacar el problema, no a la persona. El problema es de ambos, y comparten la responsabilidad de solucionarlo.

4.4.3.4.2. Paso dos.

El antagonismo personal: La primera transformación ocurre cuando se pasa de los desacuerdos a los roces. Es decir, se origina un antagonismo personal. En vez de compartir el problema entre sí, empiezan a decir que el problema es del otro, Ya no se centran en soluciones mutuas; más bien surgen las acusaciones, y se inicia el fenómeno de tildarse mutuamente de "comunista", "mentiroso", "embustero" y otros epítetos. Se dedican a ver quién tiene la culpa, y no quién tiene la razón. Atacan más a la persona que al problema que los separa.

4.4.3.4.3. Paso tres.

La situación confusa: En el tercer nivel, la gente se ve enredada, metida en un lío. La situación se ve confusa. Se añaden más y más acusaciones. En vez de un problema, hay varios, y más gente involucrada. La imagen es la de una "camisa de once varas".

4.4.3.4.4. Paso cuatro.

Los chismes, burlas e indirectas: En el cuarto nivel, el chisme gana un lugar importante. El chisme es un medio de comunicación indirecta, con base en información parcial y a menudo incorrecta. Los que tienen el problema ya no se hablan mucho, en vez de hablar con la persona

con quien se tiene el problema, se habla con otros acerca de las "persona problemática". Por consiguiente, la comunicación se deteriora.

4.4.3.4.5. Paso cinco.

Se responde a la reacción del otro y no a los problemas de fondo: Es decir, se responde a la última reacción del otro y no a los problemas del otro, esto crea una espiral, de pronto, se pasa del enojo a la hostilidad abierta y la violencia inminente. Esto cambia también la organización social, y a menudo crea dos campos, suele entonces decirse: "O estás con nosotros o con ellos". No hay espacio para el diálogo, las posiciones se radicalizan, ante esto es necesario mantener el diálogo y la escucha como una estrategia que modifica actitudes y facilita los procesos de mediación, lo cual permite ver el problema como una situación que tiene solución y se puede resolver diferenciando a la persona del problema (p. 175).

De esta manera, para afrontar el problema es importante tener en cuenta los intereses y las necesidades de cada uno, las diferencias y valores esenciales que los separan, las divergencias de cada uno en cuanto al procedimiento a seguir, para de esta manera aclarar el origen, la estructura y la magnitud del problema, establecer quién está involucrado, y quién puede influir en el resultado del proceso, concretar los asuntos más importantes a tratar, distinguir y separar los intereses y las necesidades de cada uno, facilitar y mejorar la comunicación, controlar la dinámica destructiva de hacer generalizaciones, de aumentar los problemas, de hacer estereotipos de las personas y crear un ambiente de diálogo para buscar soluciones verdaderas y constructivas y de esta manera establecer un ambiente de mediación.

En este orden de ideas, se debe visualizar el conflicto desde una perspectiva de transformación que permite el diálogo, la concertación y el desarrollo de habilidades que generan calidad humana y formación personal, si se afronta de forma positiva y no violenta, el conflicto

se convierte en un factor de cambio y de desarrollo personal, al igual que en una gran estrategia de convivencia de las escuelas y del fomento del carácter democrático, participativo y colaborativo. Para José María Puig (2007) (como se citó en González, 2016). Existen cinco estilos básicos de aproximación al conflicto, los cuales consideran un gran aporte ellos son:

4.4.3.5. Estilos de aproximación al conflicto.

4.4.3.5.1. *La competición.*

En ella se trabaja los actores como agentes principales de cambio y así poder disipar y mitigar el problema.

4.4.3.5.2. *La acomodación:*

El sujeto se somete y acepta la decisión, se suma al acuerdo y reconoce errores dándose por vencido.

4.4.3.5.3. *La evasión.*

La persona tiende a evitar, se retira, desvía la atención, permite que el opuesto haga lo necesario para el cumplimiento de su objetivo.

4.4.3.5.4. *El compromiso.*

La idea es que ambas personas logren alcanzar sus objetivos con un costo para ambos, es decir, los dos ganan algo, los dos pierden algo.

4.4.3.5.5. *La cooperación o colaboración.*

La cooperación y/o colaboración, que apunta principalmente a que ambos sujetos o bandos ganen y logran sus objetivos, intentan satisfacer ambas necesidades bajo un acto racional y respetuoso con ánimo de solucionar y cooperar frente al problema.

Ante la necesidad de aprender a resolver los conflictos de manera positiva, utilizando estrategias que permitan disminuir la violencia que estos pueden representar en las instituciones

educativas, dependiendo del modo en que se afronten, la mediación se convierte en una estrategia importante que disminuye las situaciones problemas y mitiga la violencia haciendo de éste un proceso de aprendizaje que permite el desarrollo de habilidad, y competencias que generen en los estudiantes actitudes de diálogo, reconocimiento de los errores, equivocaciones, actitudes de perdón y cambio ante las dificultades presentadas, es por esto que la mediación como estrategia de intervención se convierte en un elemento clave para mejorar el clima y la convivencia escolar, disipa el conflicto, presenta alternativas para abordarlo y direccionarlo.

Es importante vislumbrar entonces, a la mediación escolar como lo plantean Ibarrola e Iriarte (2012)

Un procedimiento para resolver conflictos, pero al mismo tiempo trata de generar en profesores/as y alumnos/as el deseo, los motivos o el impulso necesario para convivir desde la reciprocidad, la cooperación, la responsabilidad social, además de propiciar un buen ambiente de convivencia y recuperar el sentido de comunidad. La mediación escolar -actualmente en plena expansión- contiene aspectos formativos, afectivos y sociales, esto es, herramientas que atienden a las personas individualmente y a la institución en la que conviven (p.368).

En consecuencia, su importancia y relevancia dentro de los procesos que se manejan en las instituciones educativas permitiendo fortalecer en los estudiantes el manejo de unas adecuadas relaciones interpersonales, al igual que la estructuración de un pensamiento que reconozca la diversidad como una oportunidad de aprendizaje, donde todos somos iguales y que a partir de la diferencia se puede aprender y fortalecerse como personas e integrarse de manera más armónica en la sociedad en que se vive.

En la Primera Conferencia de la Paz de la Haya realizada entre mayo y julio de 1899 en el artículo 4 se sostiene que “El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones

antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos”, el reconocer las propias debilidades y aceptar que no se es perfecto es un acto de valentía, reconocer que uno se equivoca , aprender a disculparse y asumir una actitud conciliadora y de diálogo permite generar verdaderos espacios de mediación y comunicación que se verán reflejados en un buen ambiente para el clima escolar. Puesto que a partir de esta posición se pueden evitar situaciones que generan conflicto y violencia para así llegar a un verdadero proceso de conciliación y diálogo.

4.4.5. Mediación Escolar.

El tema de la resolución de conflictos, a través de la mediación escolar ha sido tratado en diferentes países, buscando generar estrategias fundamentales para promover procesos que conlleven a la resolución asertiva de estos, encauzando el conflicto de manera positiva a través de un camino de diálogo y de negociación entre las partes. Reconociendo así, el conflicto como parte esencial de la vida humana pero que no necesariamente desemboca en violencia. En este aspecto es donde radica la importancia del mediador que pueda encauzar por la vía del diálogo y no de la agresión, huida o sumisión para lograrlo.

Es por ello, que la mediación escolar es una herramienta que promueve y beneficia la convivencia en las instituciones educativas, a través de la cual se permea el conflicto de una manera positiva y pacífica, generando lazos de paz, armonía, reconciliación y perdón, que permite a su vez, involucrar a los estudiantes en procesos de diálogo y exposición de motivos sobre los problemas que se presentarán para luego con ayuda de un tercero la reparación de la relación (García y Vázquez, 2013).

La creación de contextos cooperativos ayuda a que se visibilicen los intereses de ambas partes y así ninguno de los participantes del conflicto se vería en inferioridad de condiciones es una

condición que favorece su resolución de manera constructiva (Torrego, 2006; como se citó en Ortíz, 2014). Es por ello que La mejora de las relaciones contribuye a la disminución de problemas de disciplina porque el diálogo se propone donde antes predominaba el castigo, la imposición, la falta de respeto, los insultos y las agresiones. La mediación implica de un alto grado de imparcialidad, neutralidad y ética de parte de quien lo dirige. El tomar una posición neutral hace que el proceso sea más verídico y confiable llevando a quienes están involucrado en el conflicto a tomar una actitud frente al mismo, favoreciendo mayor grado de colaboración, llegando así a una solución participativa y eficaz.

La mediación escolar busca generar procesos de transformación, desarrollo y mejoramiento a partir de estrategia que generen actitudes positivas y de reconocimiento personal a partir del dialogo, la conciliación y la formulación de acuerdos que promuevan la reconciliación y aceptación de actitudes inadecuadas para así hacer del conflicto un proceso de aprendizaje que fortalezca el mejoramiento personal y la sana convivencia.

Según Uranga (1998), una de las pioneras en este campo expone que la introducción de un programa de Mediación Escolar mejora la convivencia y Manifestándose en ambiente más distendido en el centro educativo, favorece la preocupación por los demás, busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta, mejora de las habilidades sociales, favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, promueve la disminución de los conflictos, busca otras alternativas a las sanciones reglamentarias, ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar, promueve una mayor responsabilidad en el estudiante, disminuye el número de expedientes disciplinarios. En efecto, esta estrategia es de suma importancia en las instituciones educativas, puesto que a través de ella

se puede fortalecer potencialidades y competencias en los estudiantes que se verán revertidas en unas mejores relaciones interpersonales y el mejoramiento del clima y la convivencia escolar.

Durante el desarrollo de las estrategias de mediación escolar juega papel importante la capacitación de estudiantes, en el desarrollo de habilidades, destrezas que fortalezcan y generen en ellos una preparación adecuada que les permita asumir con toda claridad, dinamismo, motivación y seguridad su papel de mediador ante las diferentes problemáticas que se presenten, al igual se deben trabajar y fortalecer a la comunidad educativa entera para poder de esta manera empoderarlos sobre como asumir el conflicto y vivenciar de manera adecuada la convivencia, a través de las distintas técnicas de comunicación, en mediación, clarificación de las ideas, el reflejo de lo entendido, el resumen de lo dicho y la validación de las partes transmitiendo que el conflicto en sí es una situación del cual podemos obtener una enseñanza, una solución, puesto que el conflicto en sí siempre estará cercano a la vida de las personas, como consecuencia de ser seres con motivaciones, necesidades e intereses distintos en cada individuo.

En el proceso de mediación además de promover el fortalecimiento y la preparación de cualidades y actitudes ,es importante que se fomente la participación y la corresponsabilidad en la gestión de la convivencia con la finalidad de mitigar el conflicto y fortalecer las relaciones interpersonales al igual que la selección de las personas que una vez formadas integren el equipo de Mediación, este proceso formativo se basa primordialmente en el aprendizaje de una serie de habilidades y técnicas como la formación del grupo de mediadores en primera instancia, el fortalecimiento en educación para la paz, los derechos humanos, el conflicto, la convivencia ,los valores, la comunicación, y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales, habilidades sociales, y la importancia de la mediación escolar como medio de fortalecimiento del ambiente escolar para una sana convivencia.

4.4.5.1. Importancia de la mediación escolar.

Es una alternativa válida para la transformación de los conflictos, porque a través de la adquisición de nuevos conocimientos se logra capacidad constructiva para hacer la diferencia, se ejerce la participación creativa, la noción de justicia como valor en cada persona, la posibilidad de ser mejores seres humanos, y el sueño colectivo de contar con una cultura pacífica, tolerante y respetuosa, edificada por y para todos, en la que se deben involucrar los profesores, el personal administrativo, los directores, los estudiantes, maestros y los padres de la familia. Esto constituye el primer acercamiento a una de las alternativas que se consideran válidas en la resolución pacífica de los problemas interpersonales, y cuenta con algunas técnicas que pueden resultar útiles para lograr este propósito. Ante esto es bueno hacer un alto y reflexionar sobre el quehacer docente y establecer estrategias que permitan la formación de individuos capaces de interactuar en la sociedad.

Según la organización Interactive Rehabilitation and Exercise System IREX (2013), la mediación fortalece y apoya el sentido de pertinencia como elemento esencial en la prevención de la violencia en la escuela, lo cual ayuda a mitigar y disminuir el conflicto, es por ello que establecen la importancia de un programa de mediación como forma de promover el pensamiento crítico y el desarrollo de habilidades en la toma de decisiones, la cual ayuda y genera el desarrollo de normas que favorece las relaciones interpersonales dentro de la comunidad y apoyan la determinación del estudiante. De esta manera, los programas de mediación permiten a los estudiantes aprender a resolver conflictos de manera no violenta. Estableciendo una serie de estrategias y juego de herramientas de mediación de pares, como apoyo a la convivencia pacífica.

Por su parte, de acuerdo con Smith, Daunic, Miller & Rowand (2010), gran parte de los educadores han puesto en práctica en la escuela estrategias de resolución de conflicto a través de programas de mediación que permitan mejorar la convivencia a partir de la formación de mediadores escolares promoviendo el desarrollo personal, social, donde el autodomio, el autocontrol, el respeto por la diversidad y la tolerancia son elementos esenciales para el desarrollo de potencialidades en los estudiantes, con el apoyo de los profesores y padres de familia, estos procesos son desarrollados en aras de mejorar el clima escolar y generar procesos académicos efectivos.

Además de lo anterior, Johnson y Roger (1996), aseguran que la preocupación sobre la violencia en escuelas ha estado aumentando, y, en proporción, la agresiones físicas y verbales es por ello que la resolución de conflicto y programas de mediación de pares son un elemento importante en las escuelas, catalogándose como eficaces en los procesos de formación y desarrollo de habilidades fundamentales en los estudiantes, donde la negociación, conciliación y mediación son las estrategias que conducen a la obtención de resultados constructivos en la convivencia, respeto y aceptación generando la reducción de los conflictos en toda la comunidad educativa.

La mediación como estrategia de intervención es una opción que implica la transformación por medio de las relaciones con los otros y, en particular, donde se evidencia los conflictos y las diferencias, se trata tanto de qué hacemos para enfrentar los casos de violencia, sino cómo hacemos para convertir los centros educativos en espacios adecuados para el aprendizaje y la convivencia, en el marco de una cultura de paz, debe tener una incidencia real en la convivencia a lo interno de las instituciones, para ello además de la buena voluntad individual, se necesita un compromiso estructural que permita su desarrollo institucional y autónomo de la comunidad

educativa. Como dijo Nelson Mandela (s.f) (como citó Palacios, 2013) “La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo”.

4.4.5.2. Características de la mediación escolar.

- ✓ Es una estrategia pacífica.
- ✓ Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- ✓ Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- ✓ En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- ✓ A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.
- ✓ Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- ✓ Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado,

Alumnado, padres y madres y personal no docente).

- ✓ Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a Gestionar sus conflictos.

- ✓ La confidencialidad del proceso.

4.4.5.3. Tipo de mediación escolar.

La incorporación de un sistema de Mediación en un centro educativo deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar. El sistema descrito en este artículo no es el único, ni el mejor, es una de las formas de incorporación de esta estrategia de resolución pacífica. Veamos en el siguiente gráfico otras posibles formas de mediación en los centros educativos.

4.4.5.3.1. Mediación espontánea.

Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas Que lo han tenido.

4.4.5.3.2. Mediación institucionalizada.

Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al Servicio de Mediación que tiene el Centro. Eligen a los mediadores-as, e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.

4.4.5.3.3. Mediación externa.

Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del Centro, para intentar solucionarlo.

4.4.5.3.4. Mediación realizada por los adultos.

Las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en mediación escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar. La mediación realizada por los iguales una parte del alumnado del Centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.

4.4.5.3.5. Coedición.

Contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes

Colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor

Y un alumno, un padre y un profesor, etc.).

4.6 Formación de mediadores escolares.

La formación de mediadores escolares, es un proceso reflexivo, analítico que nos permite formar a los estudiantes de manera personal el desarrollo de habilidades y técnicas que promueva el manejo de una buena autoestima, el auto concepto, la apropiación de valores, el control de emociones por medio de la Formación de Grupo dinámicas de grupo, charlas,

talleres, sobre la educación para la paz, los derechos humanos, el Conflicto y la Convivencia, desarrollo de habilidades Sociales y comunicativas en mediación escolar.

Las mediaciones entre iguales son aquellas formas en las que los mediadores son los propios alumnos, que hacen la mediación entre sus propios compañeros y es el modelo más acogido (Torrego, 2006; como se citó en Ortiz, 2014). Promoviendo en los estudiantes un nivel de confianza y entendimiento que permita la participación de sus compañeros, al igual que el desarrollo de verdaderos procesos que conlleven al reconocimiento de errores y disipación del conflicto.

Para Fernández (2006), las relaciones interpersonales se refieren a la capacidad de comunicación que se presenta entre las parejas docente-estudiante y estudiantes entre sí, además de las relaciones que establecen los docentes que tienen en común los mismos grupos para manejar relaciones de afecto, colaboración y de respeto entre todos.

A continuación, se presentan los presupuestos teóricos de Torrego (2006) (como se citó en Ortiz, 2014). Los estudiantes se convierten en mediadores generando procesos de convivencia, promocionando el desarrollo de habilidades del reconocimiento de la independencia humana. Desde esta mirada se concibe que los estudiantes mediadores ayuden en la regulación de la convivencia en las instituciones educativas, promoviendo estilos positivos de comportamiento en el cual se incluyen a aquellos estudiantes que presentan dificultades de integración social y auto control. Asimismo, el desarrollo de competencias personales y sociales en los estudiantes mediadores mejora la convivencia y la motivación en unos como en otros, conservando un adecuado ambiente relacional.

Una vez elegidos como mediadores deben iniciar un proceso de formación y capacitación que les permitirá analizar los conflictos que viven sus compañeros, buscando estrategias para afrontar

y resolver de manera pacífica las situaciones de conflicto presentadas, esto a su vez con el apoyo de pares mediadores quienes serán sus tutores y colaboradores en la solución de las dificultades.

Dentro de las características de estos estudiantes-mediadores es importante ganar la confianza de sus compañeros, con actitud de escucha activa, apropiarse de los recursos que tiene la institución para resolver los problemas graves e informar acerca de ellos a otras instancias si superan sus posibilidades, permitiendo la participación de otras personas. Entre los tipos de conflictos en los cuales los estudiantes pueden intervenir se encuentran: dificultades en las relaciones interpersonales, agresiones verbales y/o físicas, enfrentamientos entre pares, bien sea de forma individual o grupal, diferentes tipos de insultos, chismes y/o rechazos. Por su parte, las funciones de estos mediadores se centran en la escucha de la versión de cada uno de sus compañeros de manera objetiva, es decir sin hacer juicios de valor, posibilitando el diálogo y la negociación.

A través de este proceso se desarrolla la posibilidad de identificar posibles conflictos y plantear así estrategias de intervención, para evitar que se conviertan en violencia, de igual manera se debe propiciar la formación de valores como la confidencialidad, elemento fundamental al momento de resolver un conflicto, ganar credibilidad y confianza. De esta manera, se gana respeto hacia el rol que cumple, generando coherencia tanto en palabra como en acción; solidaridad hacia la necesidad del otro, respetando siempre las diferencias y ser propositivo y posibilitador de buenas relaciones interpersonales; disponibilidad, ante la escucha y ayuda, estar cuando sea requerido y la justicia, relacionada con la preservación de los derechos a cada una de las partes.

La mediación entre iguales requiere de un proceso de democracia para que se cumpla este papel con verdadero compromiso y sean respetados por toda la comunidad educativa, es de vital

importancia que sean los mismos estudiantes quienes sirvan de mediadores de esta manera hay un mejor entendimiento al momento de solucionarlos.

Visto de esta manera los centros educativos deben brindar la oportunidad a los estudiantes para que sean partícipes directos en la solución de los conflictos de manera concertada y sobre todo dialogado. En consecuencia, la Mediación Escolar en un centro educativo, necesitará y exigirá de un compromiso y un nivel de implicación importantes a todos los miembros de la comunidad educativa; comenzando por los Directivos del centro, los docentes, los estudiantes, los padres y el personal en general.

4.6. Modelos de Mediación.

4.6.1. Modelo de Harvard. (Estados Unidos). Define a la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, el conflicto es entendido como un obstáculo para la satisfacción de necesidades e intereses, siendo el objetivo de la mediación el que las partes trabajen colaborativamente para resolverlos. Se realiza una búsqueda de opciones que beneficien a ambas partes, las que son seleccionadas en base a criterios entendidos como legítimos u objetivos, en este modelo el rol del mediador es controlar la interacción de las partes en el proceso, el procedimiento es estructurado, aunque con la flexibilidad suficiente para lograr el resultado y se desarrolla en sesiones conjuntas y privadas.

4.6.2. Modelo transformativo de Bush y Folger.

Modelo basado en la visión transformadora que tiene el conflicto. De acuerdo a los autores el conflicto surge de preocupaciones, insatisfacciones, tensiones personales que deben verse como oportunidades de crecimiento, este modelo se focaliza en el desarrollo de potencial de cambio de

las personas al descubrir sus propias habilidades, aunque valora que dentro del proceso se llegue a acuerdos y estos sean satisfactorios para las partes.

4.6.3. Modelo narrativo de Sara Cobb.

Este modelo pone énfasis la comunicación y en la interacción de las partes, focaliza su trabajo en las narraciones de las personas, se basa en llegar a acuerdos entre las partes para transformar el significado de las historias conflictivas, motivo por el cual se llega a mediación, de tal manera se pueda salir de sus planteamientos iniciales y llegar a acuerdos, en este modelo el rol del Mediador consiste en ayudar a cambiar los estilos de comunicación, de modo que las partes interactúen de manera diferente y por lo tanto se produzcan cambios que permitan llegar a acuerdos.

4.7. Operacionalización de variables

Para este estudio tal como lo define el objetivo general en el cual se propone la mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención para la convivencia escolar, se operacionalizan las variables de conflicto escolar, teniendo en cuenta sus dimensiones, desde la resolución del conflicto, tipificación de situaciones de conflicto en el aula y los diferentes espacios de la institución, a su vez se realizó observación para establecer la interacción y relaciones interpersonales entre los diferentes agentes educativos, teniendo en cuenta sus expresiones verbales, físicas, manejo de normas, comportamientos entre pares. Lo anterior teniendo en cuenta que el conflicto escolar es un proceso dinámico donde juega un papel fundamental los intereses, valores y convicciones de cada individuo.

Otra de las variables de este estudio es la mediación escolar, elemento esencial para favorecer la resolución del conflicto y la convivencia, es por ello, que se propuso la implementación de

estrategias como medio para favorecer la convivencia a través del dialogo, la mediación entre pares, la concertación. La coedición. Este proceso se desarrolló con la participación de los estudiantes mediante la modalidad de mediadores pares y el acompañamiento docente, a su vez se desarrollaron otras actividades de mediación con las cuales se sensibilizó a los grupos focales.

Por último, la convivencia escolar como variable de criterio, con la cual se pretendió mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros y agentes educativos, desde el respeto por las diferencias, la tolerancia, inclusión, la capacidad de escucha, la comunicación asertiva y el autocontrol. (Ver anexo12).

Capítulo III

3. Diseño metodológico

3.1. Paradigma

En este proyecto de investigación el paradigma empleado es el empírico Inductivo.

3.1.1. Tipo de abordaje metodológico. El documento de investigación fue abordado desde un enfoque metodológico de corte Mixto, donde se pretendió: identificar, describir, tipificar e intervenir las situaciones de conflicto que afectan la convivencia escolar. El emplear este enfoque permitió tener mayor comprensión del objeto de estudio, puesto que “implica combinar los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (Hernández, Fernández y Batista, 2006).

3.2. Diseño: descriptivo – explicativo.

El diseño implementado fue descriptivo – explicativo.

3.2.1. *Ámbito de investigación.*

Aplicada al contexto educativo.

3.3. Variables de estudio

En esta investigación la variable de estudio es el conflicto.

3.3.1. Variables predictoras o independiente. La mediación, puesto que con esta se pretende generar cambios observados en el término del estudio.

3.3.2. Variables de criterio o dependiente. Convivencia, ya que con esta se pretende recoger y/o promover los cambios generados con la variable predictora.

3.4. Población y muestra

La población objeto de estudio correspondió a los estudiantes de los grados sexto a noveno de la institución Educativa el Carmelo.

3.4.1. Criterios de inclusión. Los estudiantes que cursan los grados de sexto a noveno, género masculino y femenino cuyas edades oscilan entre los once (11) a quince (15). Estudiantes que presentan antecedentes de conflicto, matriculados oficialmente.

3.4.2. Tamaño de la muestra.

La muestra de la investigación estuvo conformada por 100 estudiantes de los grados sexto a noveno de los grados sexto a noveno de la institución educativa el Carmelo, 40 cuarenta padres de familia y 6 docentes.

3.5. Fuentes de información

Para el desarrollo de este estudio se contará con el uso de fuentes primarias y secundarias.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información están determinadas a partir de los objetivos que direccionan el presente estudio. La técnica empleada fue observación y los instrumentos empleados fueron los de Ortega y Del Rey:

3.6.1. Instrumento para los estudiantes. Cuestionario de conflictos y eventos de agresión escolar (Ortega y Del Rey, 2003). Este instrumento es un cuestionario de 16 preguntas. Que

consta de 14 preguntas cerradas con alternativa de respuesta y dos preguntas abiertas que nos permite identificar las situaciones de conflicto presentadas y la manera de reaccionar ante ellas.

3.6.2 Instrumento para padres de familia. Cuestionario para Familia sobre convivencia escolar (Ortega y Del Rey, 2003). Este instrumento consta de 11 preguntas, 6 preguntas cerradas y 5 preguntas abiertas, las cuales nos permitió conocer la percepción de los padres sobre la escuela y su participación en la misma.

3.6.3 Instrumento para docentes y directivos. Cuestionario de conflicto y violencia escolar (Ortega y Del Rey, 2003) es un instrumento que permitió identificar la relación entre docentes – guion docente, docente estudiante, al igual que los procesos de intervención y apoyo de estos ante las situaciones de conflicto que se presentan y la manera de abordarlos.

Capítulo IV

4. Análisis e interpretación de resultados

El análisis e interpretación de datos se realizó a través del software SPSS, que permitió explicar de manera confiable y veraz la información obtenida sobre el objeto de estudio. Los instrumentos aplicados para este fueron los cuestionarios de Ortega y del Rey (2003).

4.1. Análisis de instrumentos aplicados a los estudiantes.



Figura 1. ¿Cuál es tu sexo? Nota: elaboración propia

El instrumento sociodemográfico, aplicado a los estudiantes objeto de estudio, consta de ocho preguntas, en su totalidad de selección

múltiple. Al realizar

instrumento

55,88 % de los

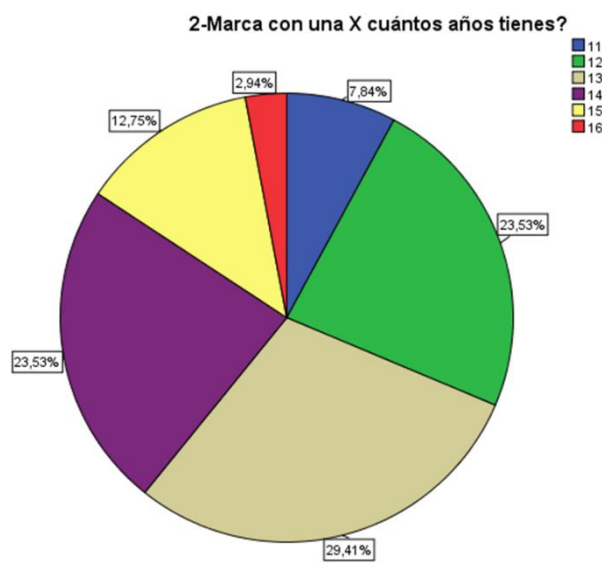
femenino y el

el análisis de dicho

determina que el

estudiantes es de sexo

44,12%, masculino, lo



que demuestra que hay mayor población femenina en la muestra seleccionada.

Figura 1 ¿Cuántos años tienes? Nota: elaboración propia

Con la pregunta dos (2), se pretendía determinar las edades de los estudiantes de la población objeto de estudio y los resultados arrojados demuestran que el 29,41% tienen 13 años; el 23,53% tienen 12 años; el 23,53% tienen 14 años; el 12,75% tienen 15 años; el 7,84% tienen 11 años y un 2,94% tienen 16 años. Esto nos indica que las edades de los estudiantes oscilan entre 11 y 16 años siendo la edad más sobresaliente los 13 años.

3-Marca con una X con quién de estas personas vives? puedes marcar varias opciones

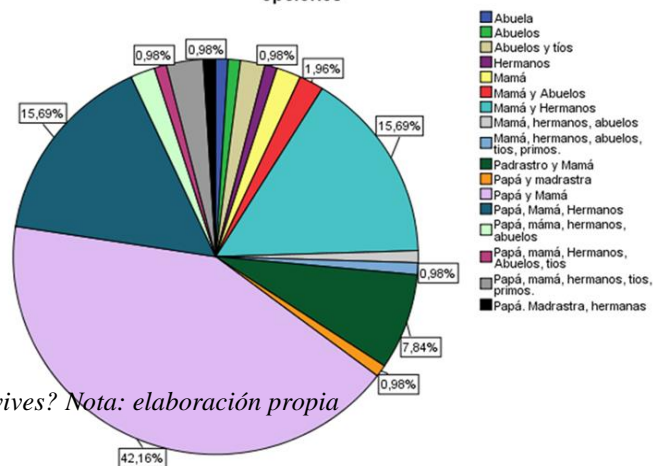


Figura 2 ¿ Con quién de estas personas vives? Nota: elaboración propia

En la pregunta tres (3), se pretendía indagar con quien conviven los estudiantes objeto de estudio, dando como resultado que un 42, 16% viven con papá y mamá; el 15,69% viven con papá, mamá y hermanos; el 15,69% mamá y hermanos; el 7,84% padrastro y mamá; el 1,96% mamá y abuelos; el 0,98% viven con papá, mamá, hermanos, abuelos y tíos; el 0,98% con papá, madrastra y hermanas; el 0,98% viven con papá y madrastra; el 0, 98% viven con mamá, hermanos, abuelos, tíos y primos y finalmente un 0,98% que viven sólo con sus hermanos. Esto lleva a

que un gran
estudiantes
mamá, papá y

confirmar
porcentaje de
viven con
hermanos.

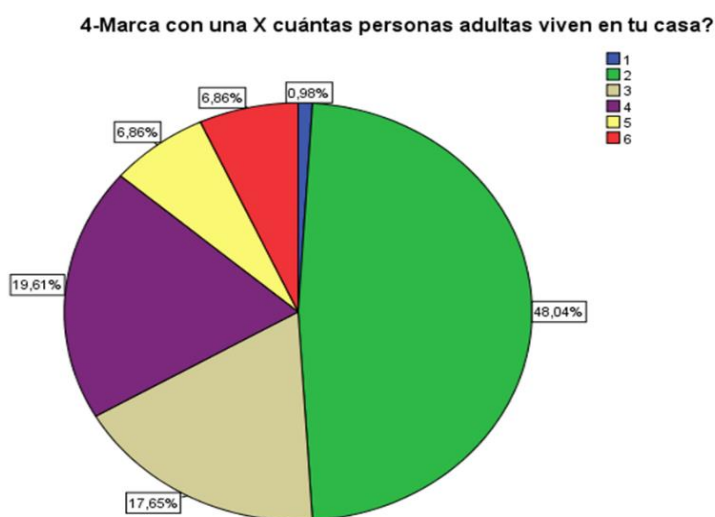


Figura 3 ¿Cuántas personas adultas viven en tu casa? Nota: elaboración propia

La pregunta cuatro (4), hace referencia al número de personas adultas con las que viven los estudiantes, se determinó que el 48,04% viven con dos personas adultas; el 17,65% viven con tres (3) personas adultas; el 19,61% con cuatro (4) personas adultas; el 6,86% viven con cinco

(5) personas adultas; el 6,86% viven con seis (6) personas adultas y el 0,98% viven con una (1) persona adulta. Esto indica que la gran población de estudiantes convive con dos personas adultas.

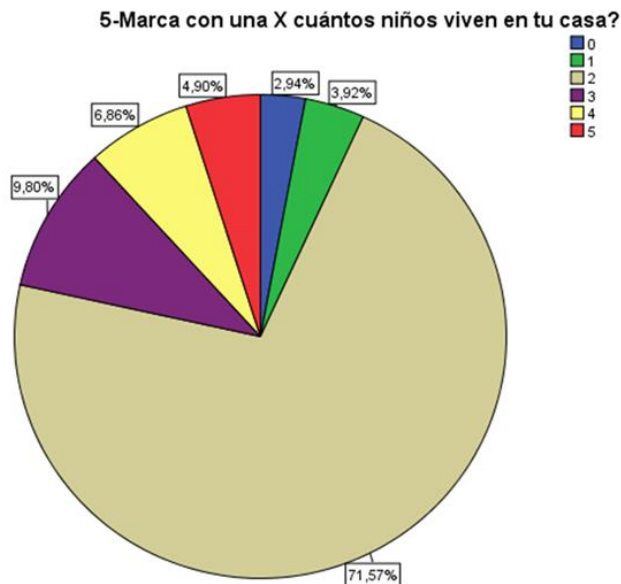


Figura 4 ¿Cuántos niños viven en tu casa? Nota: elaboración propia

La pregunta cinco (5), pretendía indagar con cuántos menores conviven en casa. Los resultados arrojados demuestran que el 71, 57% de los estudiantes conviven con dos (2) menores; el 9,80% conviven con tres (3) menores; el 6,86% viven con cuatro (4) menores; el 4,90% viven con cinco menores (5); el 3,92% viven con un (1) menor de edad y el 2,94% no conviven con ningún otro menor. Lo que demuestra que la mayor población objeto de estudio conviven con dos menores además de ellos.

Tabla 1

Respuesta a pregunta 6 del cuestionario a estudiantes

6. Quién te ayuda a hacer las tareas del colegio?		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Papá	23	22,5%
Padrastro	2	2,0%
Mamá	58	56,9%
Madrastra	1	1,0%
Hermanos	7	6,9%
Hermanas	8	7,8%
Abuelos	5	4,9%
Tíos	5	4,9%
Amigos	27	26,5%

Nota: elaboración propia

Esta tabla explica quién le ayuda a hacer las tareas a los estudiantes.

En la pregunta seis (6), donde se pretendía determinar sobre quién los ayuda a realizar sus tareas el 56,9% expresaron que la mamá; el 22, 5% el papá; el 22, 5% los amigos; el 7,8% las hermanas; el 6,9% los hermanos; el 4,9% los tíos; el 4,9% los abuelos; el 2,0% el padrastro y el 1,0% la madrastra. Las personas que más ayudan en la realización de tareas en su orden son la mamá, los amigos y el papá.

Tabla 2

Respuesta a pregunta 7 del cuestionario a estudiantes

7. Actividades que realizas con tus padres para divertirte.		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Paseo a la playa	97	96,0%
Deporte	28	27,7%
Parques de juegos o diversiones	29	28,7%
Ver títeres	1	1,0%
Ir a la biblioteca	1	1,0%
Ir al cine	70	69,3%
Música	35	34,7%
Deportes	5	5,0%
Pintura	7	6,9%

Nota: elaboración propia

Esta tabla explica qué actividades realizan los estudiantes con sus padres para divertirse.

En la pregunta siete (7) que corresponde a las actividades que realizan con sus padres se encuentra que el 96,0% paseo a la playa; el 28,7% parque de juegos y diversiones; el 69,3% le gusta ir al cine; el 27,7% deportes; el 34,7% música; el 6,9% pintura; el 1% biblioteca y el 1% títeres. Esto quiere decir que las actividades que comparten con mayor frecuencia con las familias es ir a la playa.

Tabla 3

Respuesta a pregunta 8 del cuestionario a estudiantes

8. Tema de conversación que tienes con tus padres.		
	Respuestas	Porcentaje de casos
Noticias	40	39,6%
Películas	38	37,6%
Deportes	23	22,8%
Amigos	33	32,7%
No hablamos	2	2,0%
Libros	6	5,9%
Programas de televisión	33	32,7%
Colegios	65	64,4%
Consejos	49	48,5%
Poco hablamos	8	7,9%

Nota: elaboración propia

Esta tabla explica qué tema de conversación tienen los estudiantes con sus padres.

En la pregunta ocho (8) que hace referencia al tema de conversación que tienen con sus padres, el 64, 4% hablan temas del colegio; el 48,5% sobre consejos de los padres para los hijos; el 39,6% sobre noticias; el 37,6% sobre películas; el 32,7 sobre amigos; el 32,7% sobre programas de televisión; el 7,9% poco hablan; el 5,9% sobre libros y el 2,0% no hablan. Lo que demuestra que el tema principal de conversación es el colegio, de igual manera, llama la atención

que hay un porcentaje significativo de estudiantes que no hablan de ningún tema con sus padres, lo que lleva a inferir que no hay buena comunicación entre ellos.

4.1.1 Análisis del cuestionario de convivencia.

Al analizar los resultados arrojados mediante los diferentes instrumentos aplicados a la población objeto de estudio se tiene:

El Instrumento aplicado a estudiantes de los grados sexto a noveno, es el cuestionario Ortega y del Rey (2003), de “Solución de conflictos y eventos de agresión escolar” el cual consta de 15 preguntas, 13 cerradas y 2 preguntas abiertas. Los resultados de este se exponen a continuación:

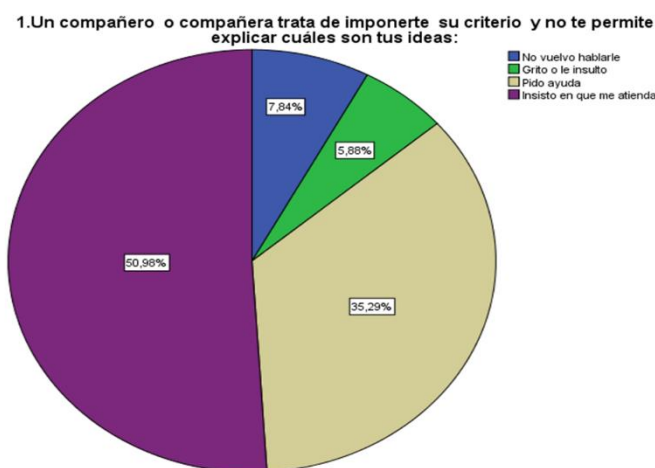


Figura 5 ¿Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas?

Nota: elaboración propia

En la pregunta uno (1) se pretende determinar las acciones y /o actitudes de los estudiantes cuando no le permite explicar su punto de vista, se observa entonces, que hay una intención del 50,96% insiste en ser escuchado y atendido; el 35, 29 % pide ayuda para ser escuchado; el 7,84% no vuelve hablar y un 5,88% grita o insulta. Esto lleva a deducir que para el 86,25% de los

estudiantes es importante ser escuchados cuando expresan sus ideas o puntos de vista, de igual manera se evidencia gran necesidad de ser atendidos y ser partícipes en la toma de decisiones en el grupo. De igual forma se observa que les afecta notablemente el hecho de no ser escuchado trayendo como consecuencia conflictos.

2. Cuando tienes conflicto con algún compañero o compañera ¿Buscas a alguien que puede ayudarte a resolverlo?

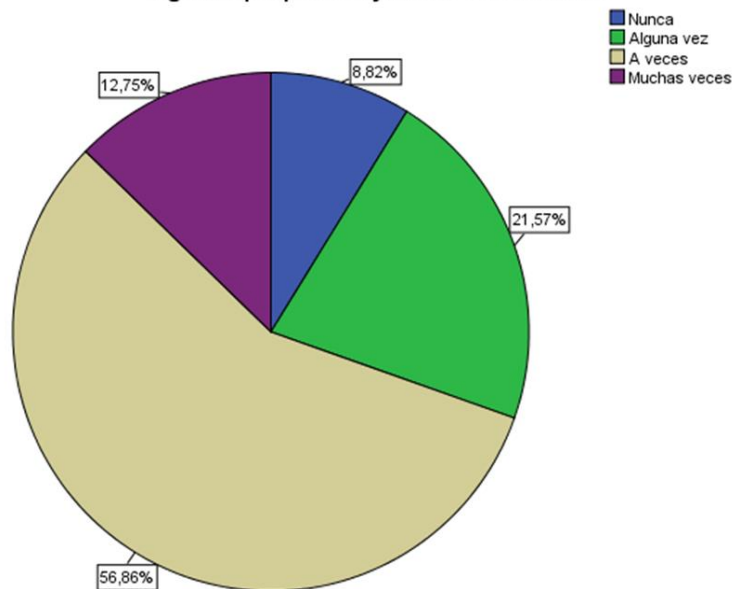
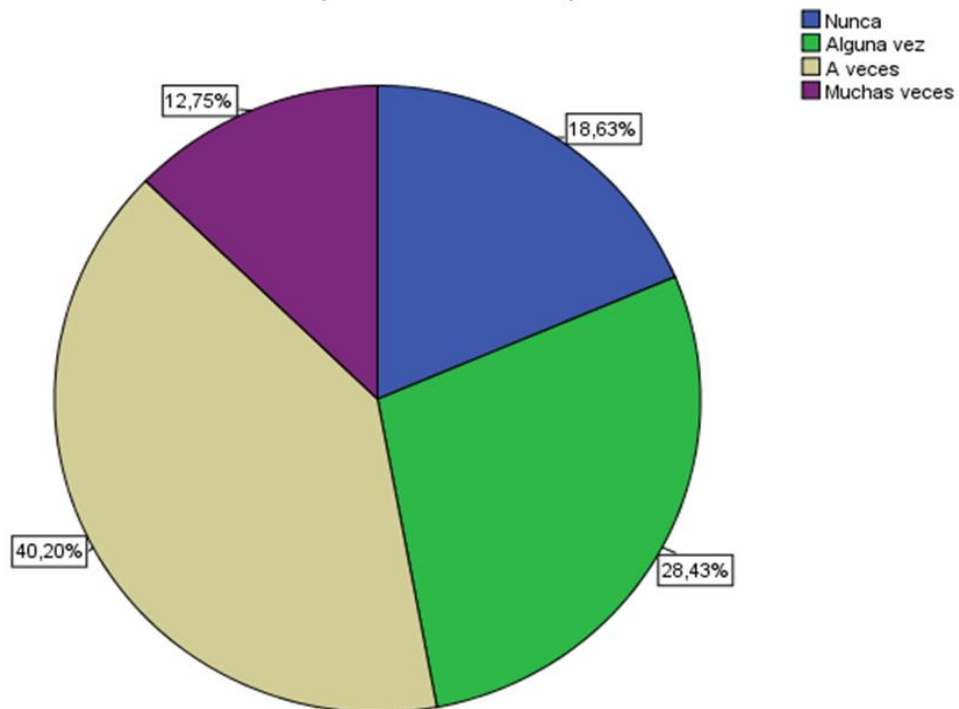


Figura 6 Cuando tienes conflicto con algún compañero o compañera ¿Buscas a alguien que puede ayudarte a resolverlo? Nota: elaboración propia

En la segunda pregunta se buscaba determinar si los estudiantes solicitan ayuda para resolver sus conflictos. Los resultados demuestran que el 56,86% solicita ayuda; el 21,57% alguna vez lo hace; mientras que el 12,75% manifiesta hacerlo de manera insistente y al contrario del 8,82% que nunca lo solicita. Se puede deducir entonces que el 91,18% de los estudiantes reconocen necesitar ayuda para solucionar o resolver los conflictos, pero no es constante en solicitarlo, esto lleva a inferir que emplean diferentes formas de resolverlos las cuales no son las apropiadas para solución positiva de los mismos, otro de los aspectos a resaltar es el hecho de

que algunos estudiantes consideran necesario y pertinente la intervención de otros como medio de solucionar sus conflictos. Por otra parte, se evidencia un grupo de estudiantes que considera

3. Cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona ?



importante resolver los conflictos directamente sin tener en cuenta las consecuencias.

Figura 7 Cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona ?

Nota: elaboración propia

En la tercera pregunta se quiere indagar sobre la posición del estudiante cuando tiene conflicto con otro. Se evidencia que el 40,20% a veces tiene en cuenta lo que piensa el compañero, mientras que el 28,43% algunas veces lo considera importante; para el 12,75% sí es de gran importancia saber cómo se siente el compañero y el 18,63% no se preocupa nunca por tener en cuenta lo que puede sentir la otra persona. Lo que lleva a analizar el 81,38% de los estudiantes piensa en lo que puede sentir su compañero.

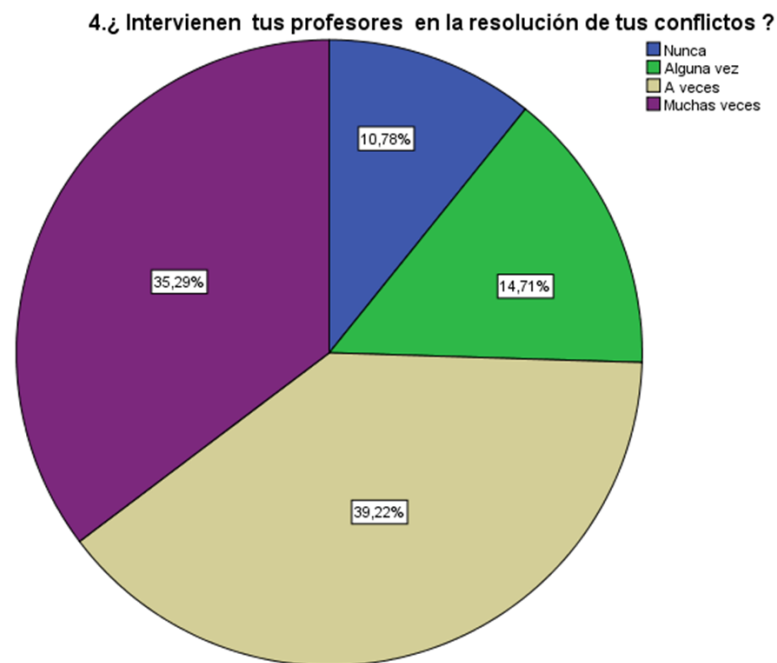


Figura 8 ¿Intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos ? Nota: elaboración propia

En la cuarta pregunta, se analizó la percepción que tienen los estudiantes sobre la manera en que los docentes intervienen en la resolución del conflicto. Por lo tanto, se puede determinar que el 35,29% de los estudiantes consideran que hay participación de los docentes en la resolución de conflictos; de igual forma el 39,22% considera que solo a veces el docente interviene y participa, mientras que el 14,71 % afirma que algunas veces el docente interviene; el 10,78% expone que no hay ningún tipo de intervención por parte de los docentes. Este análisis indica que el 89,22% de los estudiantes reconocen que hay participación del docente en la resolución de los conflictos; sin embargo, en las observaciones realizadas se pudo evidenciar que la forma en la que intervienen no es la más apropiada y efectiva para darle resolución a las situaciones presentadas.

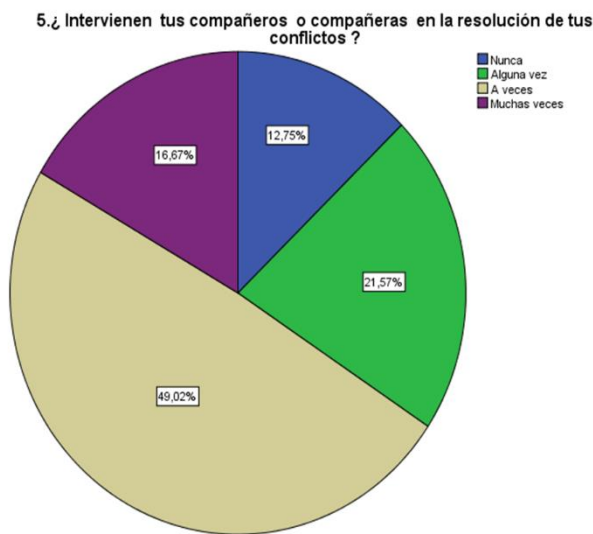


Figura 9 ¿Intervienen tus compañeros o compañera en la resolución de tus conflictos ? Nota: elaboración propia

La pregunta cinco, (5) se analiza la participación de estudiantes pares en la resolución de los conflictos. Lo cual muestra que el 49,02% a veces participa o apoya a sus compañeros, mientras que el 21,57% algunas veces interviene; el 16,67% muchas veces interviene y solo un 12,75% nunca lo hace. Se evidencia que un 86,26% de los estudiantes intervienen ante situaciones de conflictos presentadas; pero no de manera positiva, constante o conciliadora, lo cual hace que el conflicto trascienda a otros niveles o situaciones más graves.

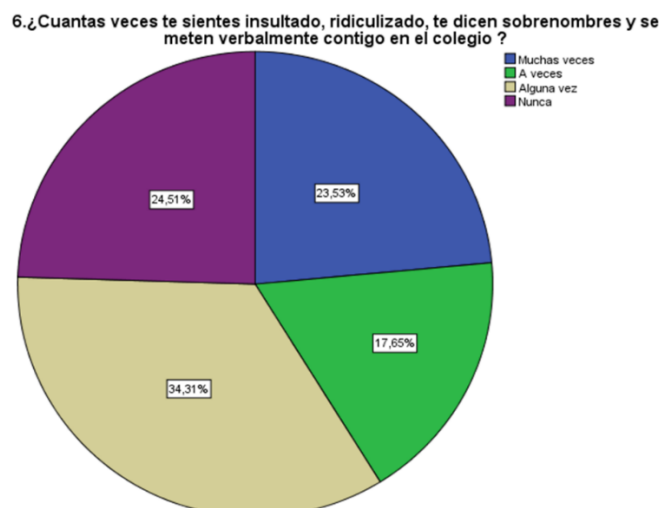


Figura 10 ¿Cuántas veces te sientes insultado, ridiculizado, te dicen sobrenombres y se meten verbalmente contigo en el colegio? Nota: elaboración propia

En la pregunta seis (6) se pretendía determinar la cantidad de veces que el estudiante se siente agredido verbalmente por sus compañeros, los resultados determinan que el 23,53% consideran que muchas veces se sienten insultados y/o ridiculizados; el 17,65% a veces se siente agredido verbalmente, mientras que un 34,31% alguna vez y el 24,51% nunca se ha sentido afectado por este tipo de situaciones. Lo que lleva inferir que un 75,49% de los estudiantes, en algún momento se ha sentido agredido, esto reafirma las situaciones de conflicto y mal manejo de las relaciones interpersonales. Cabe resaltar que hay un número de estudiante que consideran nunca haber sido

objeto de

agresiones.

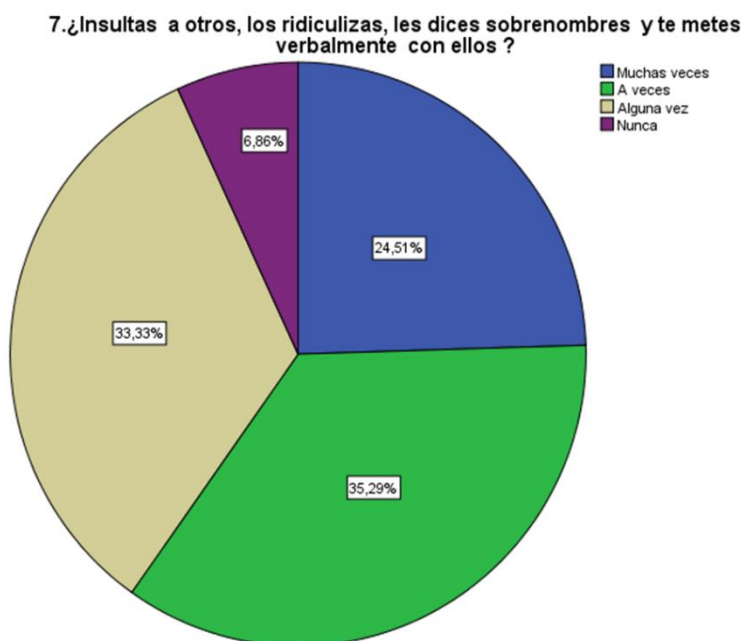


Figura 11 ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dices sobrenombres y te metes verbalmente con ellos? Nota: elaboración propia

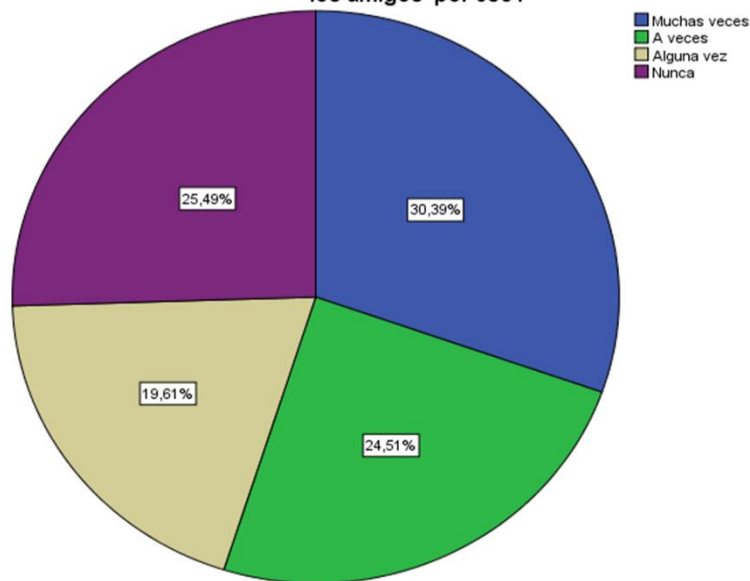
En la pregunta siete (7) donde se buscaba determinar la actitud de los estudiantes con sus compañeros ante los insultos, sobrenombres, ridiculizaciones y/o agresiones verbales. Los resultados demuestran que el 24,51% muchas veces agreden y/o disminuyen al otro verbalmente; el 33,33 % algunas veces lo hacen, mientras que el 35,29% manifiesta que en muchas ocasiones ha molestado a otros y solo un 6,86% nunca lo ha hecho. Por lo cual, se concluye que un buen porcentaje de estudiantes reconoce haber incurrido en este tipo de situaciones, sin embargo, un

muchas 8.¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido los amigos por eso?

indica
los

cual

interacción diaria y en su convivencia.



porcentaje expresa

veces se sienten

agredidos. Esto

que un 93,13% de

estudiantes ha

insultado o

maltratado a sus

compañeros, lo

reafirma lo que se

evidencia en la

Figura 12 ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido los amigos por eso? Nota: elaboración propia

En la pregunta ocho (8) se buscó hacer un análisis de las relaciones interpersonales, y se obtuvo que el 30,39% expresa haber hablado mal de un compañero en muchas ocasiones; el 24,51% admite que algunas veces; el 19,61% alguna vez ha tenido situaciones de malentendidos con sus compañeros y un 25,49% considera que nunca. Por ende, se puede determinar que el 74,51% reconoce haber tenido dificultades de comunicación, lo que afecta notablemente sus buenas relaciones e interacción con los otros.

9.¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella ?

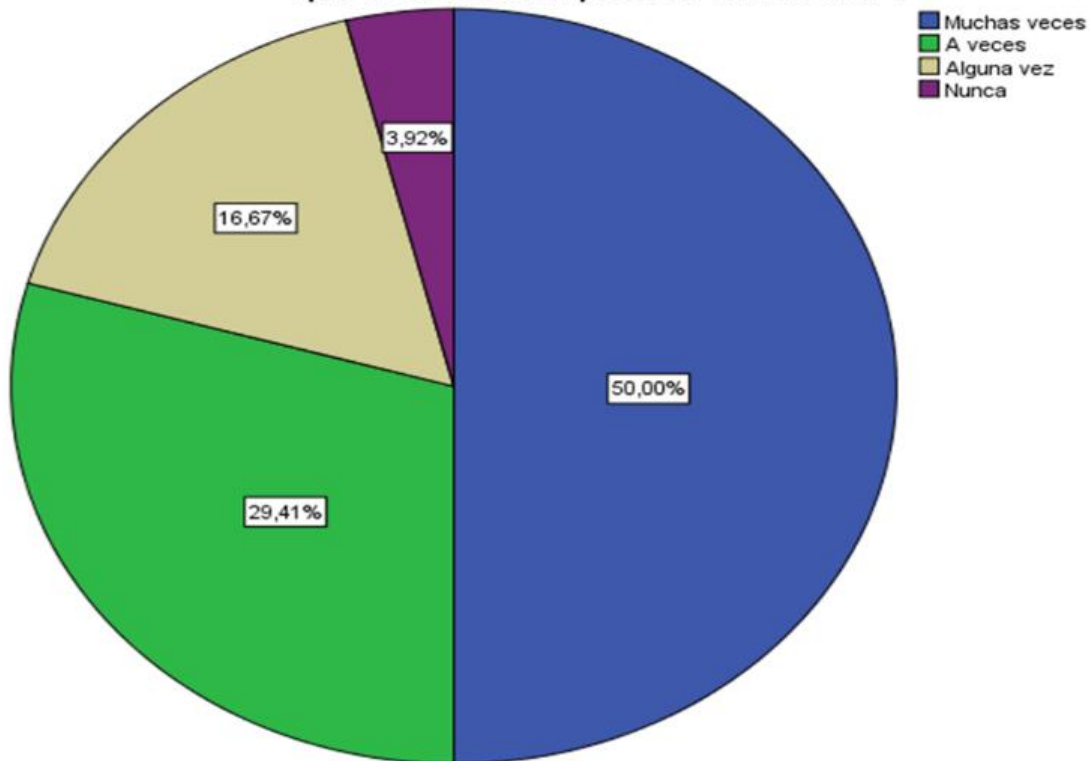


Figura 13 ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella ? Nota: elaboración propia

Con la pregunta nueve (9) se pretendía buscar la frecuencia con la que se habla mal de los compañeros, con la intención de afectar su imagen haciendo que otros también piensen mal. Los resultados que se obtuvieron demuestran que el 50% de los estudiantes afirman haber hablado mal de los compañeros, el 29,41% a veces, el 16,67% alguna vez y el 3,92% nunca. Es decir, que

el 96,08% de los estudiantes reconocen incurrir con mucha frecuencia en situaciones que dañan o pretenden dañar la imagen del otro.

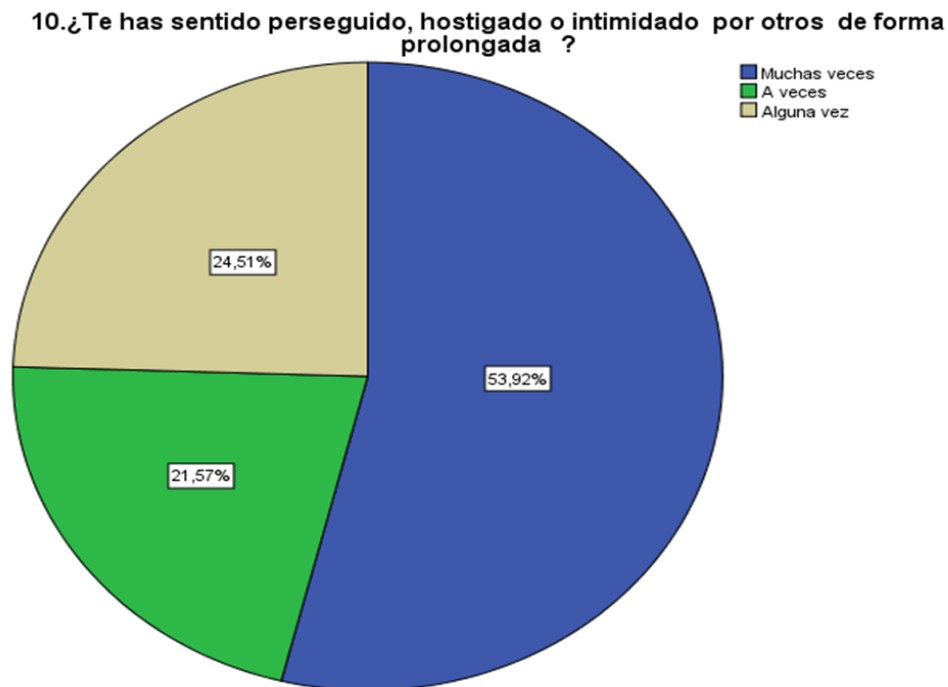


Figura 14 ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de forma prolongada? Nota: elaboración propia

En la pregunta Diez (10) se pretendía percibir con qué frecuencia los estudiantes se han sentido perseguido e intimidados por alguno de sus compañeros, ante lo cual expresaron que el 53,92% se ha sentido perseguido, hostigado u intimidado; el 21,57% a veces y el 24,51% alguna vez. Esto nos demuestra que el 100% de los estudiantes si se sienten perseguidos e intimidados en algún momento por sus compañeros.

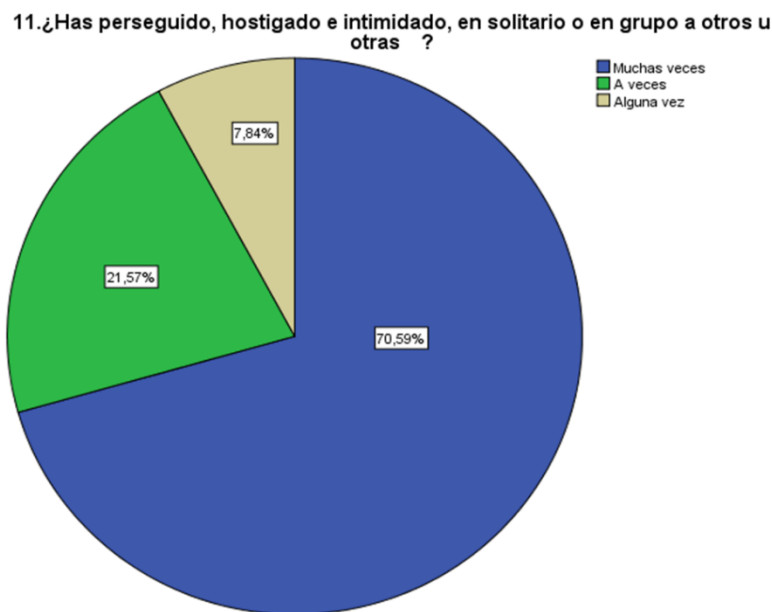


Figura 15 ¿Has perseguido, hostigado e intimidado, en solitario o en grupo a otros u otras? Nota: elaboración propia

En la pregunta once (11) se pretende determinar la actitud del estudiante frente al hostigamiento hacia los otros ya sea de manera individual y/ grupal. Los resultados demuestran que el 70,59% muchas veces a perseguido u hostigado a sus compañeros; el 21,57 a veces y el 7,84% alguna vez. Se manifiesta entonces la aceptación del 100% de los estudiantes en el haber incurrido en situaciones de hostigamiento e intimidación a sus compañeros o al grupo, lo que reafirma que afirma que si evidencia situaciones de conflicto entre los estudiantes con gran constancia.

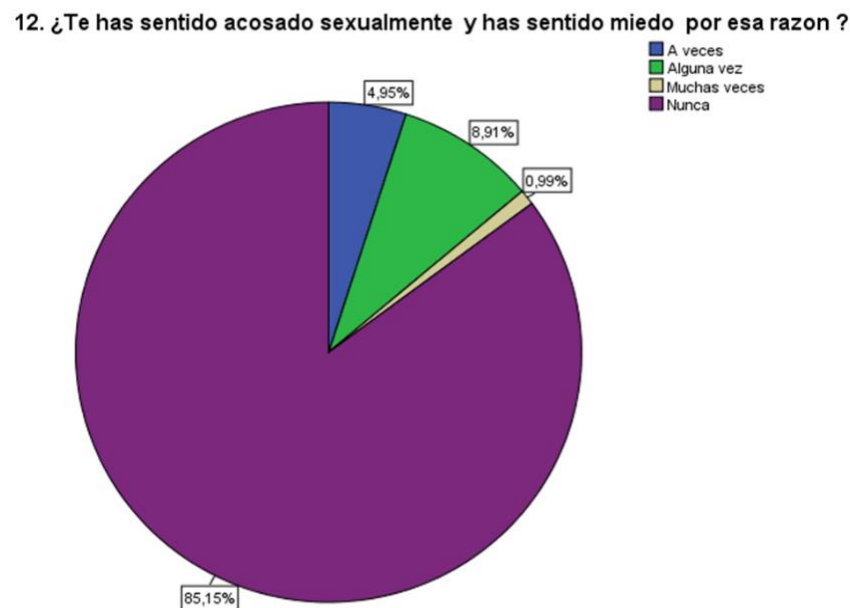


Figura 16 ¿Te has sentido acosado sexualmente y has sentido miedo por esa razón? Nota: elaboración propia

La pregunta doce (12), pretendió analizar el sentir de los estudiantes frente al acoso sexual, el 85,15% afirma nunca sentirse acosado sexualmente; el 8,91% alguna vez se ha sentido acosado sexualmente; el 4,95% a veces; el 0,99% muchas veces se ha sentido acosado, mientras que el 14,85% de los estudiantes se han sentido acosados o temerosos. Estos resultados arrojados generan una preocupación frente al número de estudiantes que se han sentido acosados e intimidados sexualmente, este aspecto requiere indagar con mayor profundidad y detenimiento esto debido a lo delicado de la situación presentada.

13. ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido dar lugar a que otros u otra se sienta acosado sexualmente por ti ?

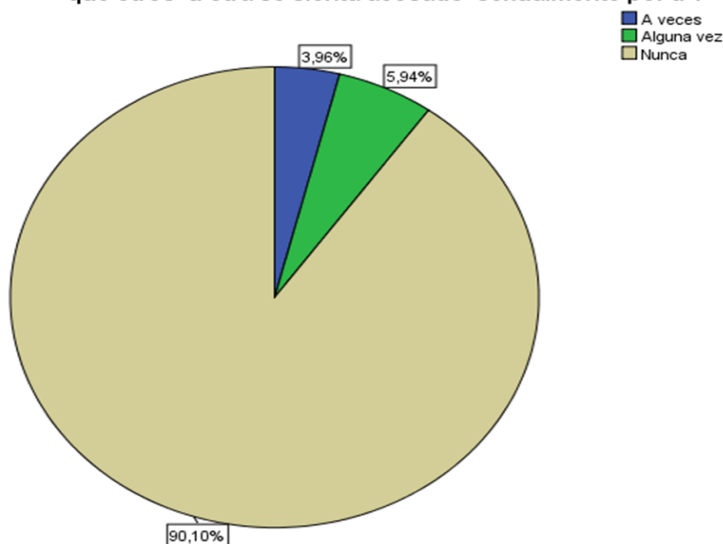


Figura 17 ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido dar lugar a que otros u otra se sienta acosado sexualmente por ti? Nota: elaboración propia

La pregunta trece (13), permitió ver la intencionalidad que tienen los estudiantes frente al acoso sexual. Los resultados obtenidos en esta gráfica nos permiten identificar que el 90,10% de los estudiantes nunca han manifestado alguna intención de acoso hacia sus compañeros; de igual forma el 3,96% admite haber incurrido en acoso hacia sus compañeros y el 5,94% algunas veces ha manifestado este tipo de situaciones ya que un 9,9% de los estudiantes creen que su forma de expresarse o comportarse haga que los compañeros se sienten acosados sexualmente.

Ante esto la mayor parte de los estudiantes manifiestan no presentar este tipo de actitudes que afectan notablemente la integridad de sus compañeros, pero es preocupante el porcentaje de estudiantes que reconocen haber actuado y acosado en algún momento a sus compañeros, situación que altera las buenas relaciones y la convivencia escolar

Al analizar los resultados obtenidos en la pregunta catorce (14), pregunta abierta que hace referencia a las actividades que sugieren los estudiantes realizar para la mediación del conflicto.

Las respuestas de mayor tendencia fueron las siguientes: Charlas formativas con una frecuencia de 35 respuestas que corresponden a un porcentaje de 34,3% de los estudiantes participantes; diálogos con una frecuencia de 30 correspondiente al 29,4%, actividades físicas con frecuencia del 12 es decir un 11,7%, campañas con una frecuencia de 8 es decir, un 7,84%, ante esto los estudiantes consideran pertinente el acompañamiento y orientación en proceso de sensibilización como estrategia que permita mediar la solución de conflictos de manera positiva.

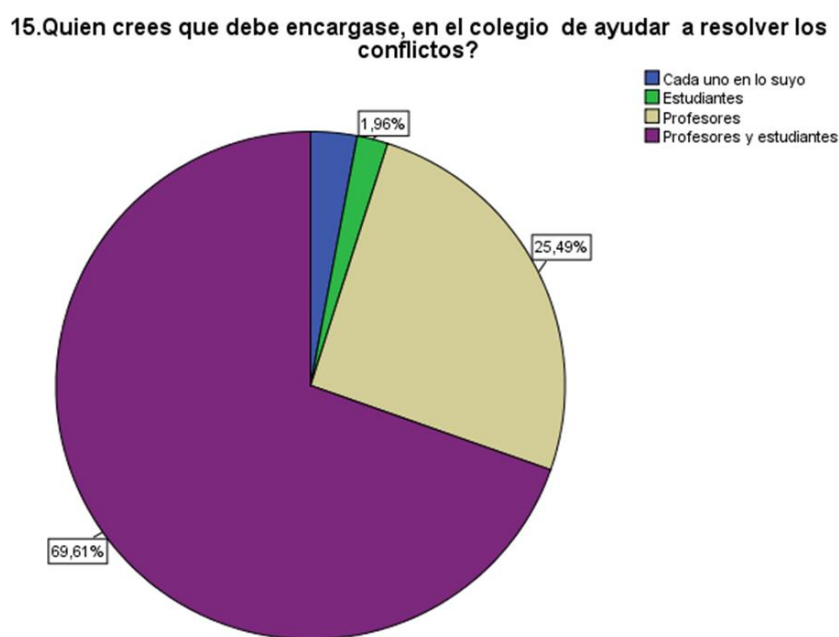


Figura 18 ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio de ayudar a resolver los conflictos? Nota: elaboración propia

La pregunta quince que hace referencia a quién debe encargarse en el colegio de ayudar a resolver los conflictos se obtuvo que el 69,61% profesores y estudiantes; el 25,49% los profesores; el 1,96% estudiantes y el 2,94% cada uno en lo suyo; el 69,61% de los estudiantes consideran que deben ser los docentes. Lo que afirma que los estudiantes consideran importante la participación de los docentes y estudiantes en la mediación del conflicto.

En cuanto a la pregunta 16, se pretendía indagar ¿Qué cosas de las mencionadas anteriormente calificarías de conflictos y que de cosas de violencia? Se puede determinar que para los estudiantes las situaciones que consideran como conflicto están: las peleas, con una frecuencia de 24, lo que corresponde a un 23,7% de la muestra; la agresión y la violencia con frecuencia de 20 cada una que corresponde a un 19,6% de la muestra; las discusiones con una frecuencia de 13 que corresponde al 12,7%; los apodos con una frecuencia de 10, que corresponde al 9,80% de los estudiantes; maltrato con una frecuencia de 8 correspondiente al 7,84%; gritos, con una frecuencia de 8, es decir el 7,84%; bullying con frecuencia de 7, es decir el 6,86% y finalmente, acoso e insultos con una frecuencia de 6 cada uno, lo que corresponde al 5,88%.

En cuanto a las situaciones consideradas violencia se encuentra con una frecuencia de 23 las peleas, es decir un 22,54% de la muestra; hablar mal de alguien o chisme con una frecuencia de 19, lo que corresponde al 18,6%; agresión, con una frecuencia de 17 es decir 16,6%; golpear con una frecuencia de 16 que corresponde al 15,6%; el acoso con frecuencia de 11, correspondiente al 10,7%; insultar con frecuencia de 10, correspondiente al 9,80%; bullying con frecuencia de 6 lo que corresponde 5,88%; halar el cabello y discutir con una frecuencia de 4 cada una, lo que corresponde al 3,92%.

Ante esto se puede considerar que no hay una diferencia conceptual entre conflicto y violencia y que priman en la institución las agresiones verbales como elemento generador del conflicto, haciendo disminuir en los estudiantes su autoestima, su autoconcepto y por ende el manejo de unas inadecuadas relaciones interpersonales que afectan directamente la convivencia de los estudiantes en todas sus instancias.

Al analizar concienzudamente los resultados obtenidos en el instrumento aplicado a los estudiantes se puede inferir que hay un reconocimiento por parte de los mismos, acerca de lo incorrecto de algunas de sus actuaciones que afectan a sus compañeros e incluso los afecta a ellos en sus relaciones con los demás, de igual manera es importante resaltar que a pesar de haber intervención de los docentes frente a las diferentes situaciones de conflicto, estos no son manejados de la mejor manera, puesto que se repiten constantemente las mismas situaciones. Asimismo, los procesos no siguen un conducto regular, es decir que hay un manejo subjetivo de los mismos. Tal como se refirió en el marco teórico, la consejería de educación y ciencias de Andalucía. (1998). Las instituciones educativas deben ser pensadas como comunidades de convivencia, donde todos los agentes educativos de interrelacionen de manera unificada, generando vínculos desde lo social, lo afectivo, normativo y académico.

Este instrumento ayudó a resolver los objetivos, en el sentido que permitió identificar las situaciones de conflicto presentes en la institución educativa, y tipificar de igual manera las más evidentes y constantes, al igual que el poder seleccionar y realizar actividades de mediación propuestas por los estudiantes participantes en este estudio ya que, se evidencia debilidad no solo en las relaciones interpersonales, sino también, en los procesos de comunicación, diálogo y concertación y en especial no se evidenciaron practicas efectivas, eficaces y concertadas de mediación, en cuanto al actuar de los docentes, los estudiantes reconocen la no unificación de criterios ya que reconocen que cada uno toma sus propias decisiones y cada uno va por su lado.

4.2. Análisis de resultados, instrumento aplicado a padres de familia.

Se le aplicó el instrumento de Ortega y Del Rey “Cuestionario para familias sobre la convivencia escolar a una población de cuarenta y ocho (48) padres de familia entre los grados sexto a noveno, elegidos al azar. El instrumento consta de once preguntas seis preguntas cerradas y cinco abiertas.

arrojados fueron los

Los resultados

siguientes:



Figura 19 ¿Cómo te llevas con el equipo directivo del centro? Nota: elaboración propia

En la pregunta uno (1) se pretendía indagar acerca de la relación de los padres con el equipo directivo docente de la institución. El 77,08% bien, el 16,67% normal y el 6,25% regular. Esto indica que la relación entre padres y directivas es buena, cabe resaltar que algunas la consideran regular, es decir, que no hay mucha afinidad entre ellos.

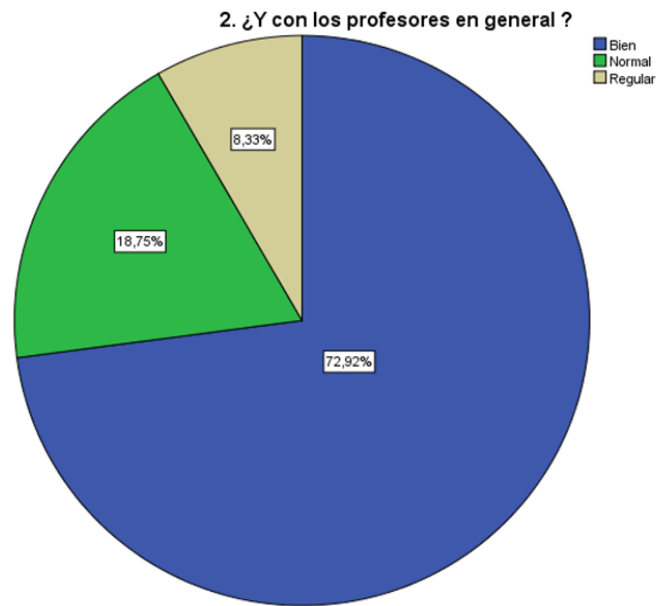


Figura 20 ¿Y con los profesores en general? Nota: elaboración propia

La pregunta dos (2) buscaba determinar la relación de los padres de familia con los docentes en general. El resultado demuestra que el 72,92% la relación es buena; el 18,75% normal y el 8,33% regular.

La relación padres y docentes es normal.

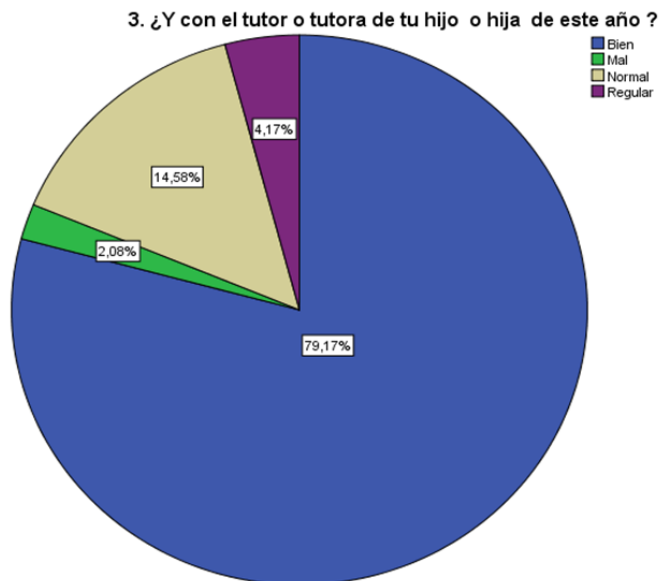


Figura 21 ¿Y con el tutor o tutora de tu hijo o hija de este año? Nota: elaboración propia

En la pregunta tres (3) se buscaba determinar cuál es la relación directa del padre con el tutor de su hijo. El 79,17% buena; el 14,58% normal; el 4,17% regular y el 2,08% mal. La relación en general es buena, sin embargo, llama la atención que un bajo porcentaje afirma tener una mala relación.

En la pregunta cuatro (4) donde pretendía indagar acerca de cuáles eran los fenómenos de mala relación, conflicto y violencia observados por los padres, las respuestas con mayor elección están: El conflicto dentro y fuera de la institución con una frecuencia de 16, correspondiente al 33,3%; no he observado ningún conflicto y violencia con frecuencia de 11, que corresponde al 22,91%; niños groseros sin control diciendo malas palabras con una frecuencia de 6 que pertenece al 12,5%; intolerancia y comunicación con frecuencia de 3 que corresponde al 6,25%, los profes no entienden a los alumnos frecuencia de 1 que pertenece al 2,08%; los niños no responden a los insultos con frecuencia de 1, correspondiente al 2,08%, los juegos pesados con frecuencia de 1, correspondiente al 2,08% niños groseros y sin control con frecuencia de 1, correspondiente al 2,08%; discusiones y pelean con frecuencia de 3, correspondiente al 6,25%; respeto por los valores con frecuencia de 2 correspondiente al 4,16% y no respeto a los profesores con frecuencia de 1, correspondiente al 2,08%. Después de analizar estas frecuencias, se infiere que los padres de familia expresan que el mayor fenómeno que observan en la institución son los conflictos determinados por agresiones verbales, intolerancia y las malas palabras.

En la pregunta cinco (5) se pretendía indagar sobre el conocimiento que tienen los padres de familia con relación a si conocen las normas de la institución y qué opinión le merecen, sí las conocen, con una frecuencia de 28 que corresponde al 58,4%; no las conocen, con frecuencia de 20, correspondiente al 41,6% y con relación a la opinión que estas le merecen, son buenas con frecuencia de 16 correspondiente al 33,3%; deben mejorar con frecuencia de 13 perteneciente al 27,08%; se deben cumplir más, con frecuencia de 8 que pertenece al 16,6%; algunas veces se cumplen, con frecuencia de 10, que corresponde al 20,8% y sin control, con una frecuencia de 1 que pertenece al 2,08%. Estos resultados demuestran que a los padres de familia les falta mayor conocimiento de las normas y los diferentes procesos de aplicabilidad de estas en la institución, de igual manera es importante trabajar con ellos el manual de convivencia y la ruta de atención.

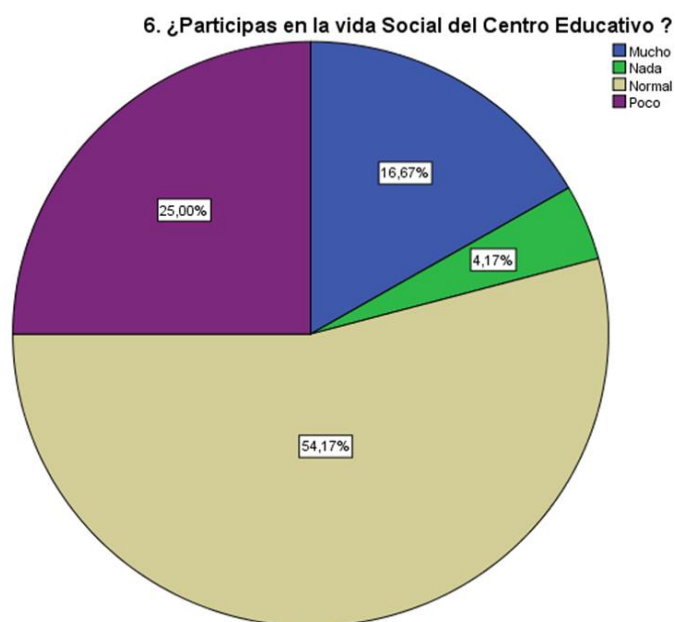


Figura 22 ¿Participas en la vida Social del Centro Educativo? Nota: elaboración propia

La pregunta seis (6) hacer referencia a la participación de los padres de familia en la vida social del centro educativo. El 54,17% normal, el 25% poco, el 16,67% mucho y el 4,17% nada.

Falta mayor vinculación y participación de los padres de familia en las diferentes actividades sociales programas por la institución.

Tabla 4

Respuesta 7 del cuestionario de Padres

7 ¿En qué participas?			
		Respuestas	Porcentaje
			de casos
	En nada	2	4,2%
	Recoger las notas	32	66,7%
¿En qué participas?	Si su hijo o hija va mal	6	12,5%
	En las fiestas	3	6,3%
	Si se les pide, en cualquier cosa	24	50,0%

Nota: elaboración propia

Explica el grado de participación de los padres de familia en la institución

La pregunta siete (7) hace referencia a determinar el grado de participación de los padres de familia en la institución. El 66,7% en recoger las notas, el 50% en cualquier cosa si se les pide ayuda, el 12,5% si su hijo va mal, el 6,3% en las fiestas y el 4,2% en nada. Esto lleva a inferir que los padres de familia solo se acercan a la institución para asuntos estrictamente académico.

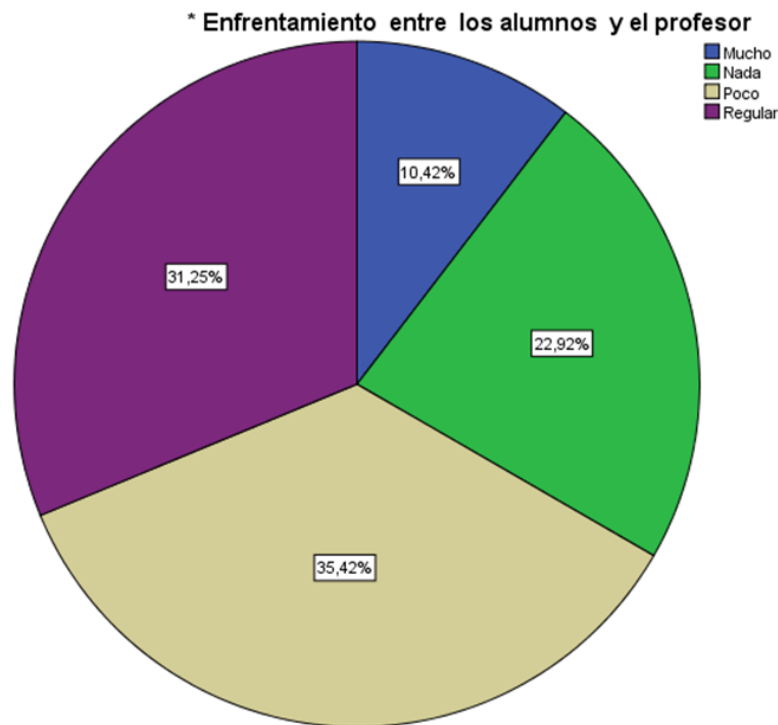


Figura 23 Enfrentamiento entre los alumnos y el profesor. Nota: elaboración propia

En la pregunta ocho (8) se pretendía indagar la lista de fenómenos y problemas que los padres consideran se presentan en la institución. Esta pregunta se analizó según las diversas problemáticas que evidencian los padres. En cuanto a los enfrentamientos entre alumnos y profesores el 35,42% expresan que se presentan pocos enfrentamientos; el 31,25% de manera regular; el 22,92% expone que no se presentan y el 10,42% que se presentan con mucha frecuencia. Esto indica que un gran porcentaje de padres expresan que, aunque no es constante si se presentan dificultades en la relación docente estudiante.

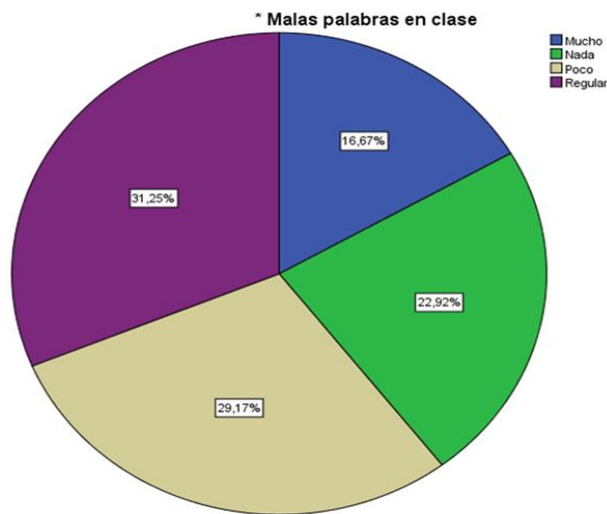


Figura 24 Malas palabras en clase. Nota: elaboración propia

En cuanto a las malas palabras en clase, el 29,17% expresan que son pocas; el 31,25% que se presentan de manera regular; el 16,67% que se presentan con mucha frecuencia; el 22,92% que no se presentan expresiones de malas palabras. Esto lleva a inferir que los padres han percibido la manifestación de un vocabulario inadecuado por parte de los alumnos dentro de las aulas de clase.

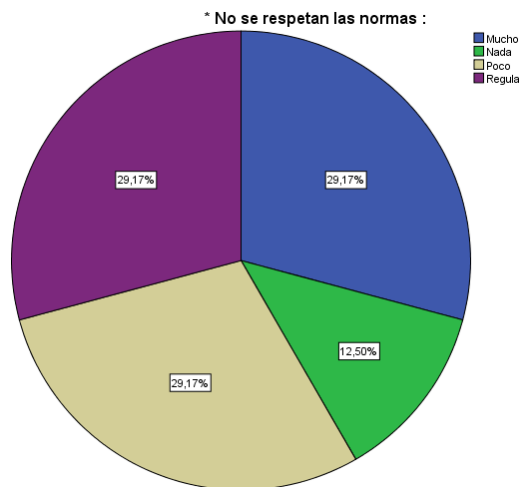


Figura 25 No se respetan las normas. Nota: elaboración propia

En cuanto a si los estudiantes respetan las normas, el 29,17% poco; el 12,50% nada; el 29,17% de manera regular y el 29,17% mucho. Lo que indica que los padres perciben el no cumplimiento de las normas institucionales de los estudiantes en su totalidad

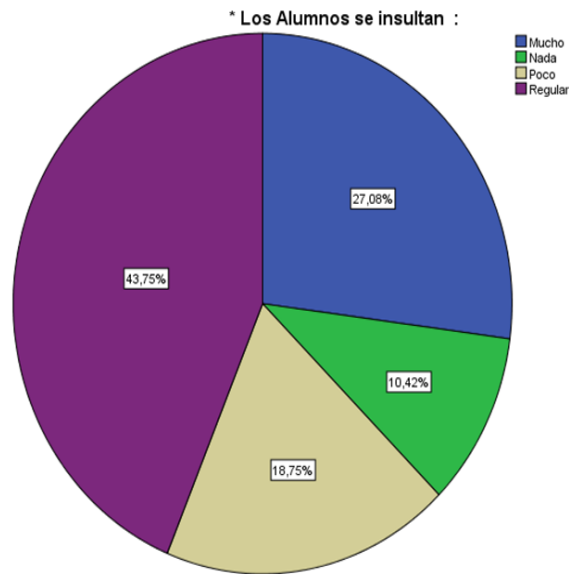


Figura 26 Los Alumnos se insultan. Nota: elaboración propia

La percepción de los padres en cuanto si los estudiantes se insultan el 43,75% regular; el 27,08% mucho; el 10,42% nada y el 18,75% poco. Es evidente que los padres son conscientes del maltrato verbal existente entre los estudiantes.

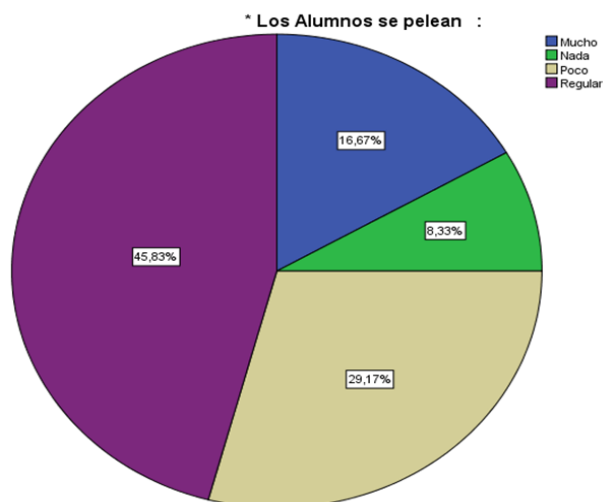


Figura 27 Los Alumnos se pelean. Nota: elaboración propia

En cuanto si los alumnos se pelean, los padres respondieron que el 45,83% regular; el 29,17% poco; el 8,33% nada y el 16,67% mucho. Se infiere que los padres de familia son conscientes que en la institución se presentan constantes enfrentamientos entre estudiantes.

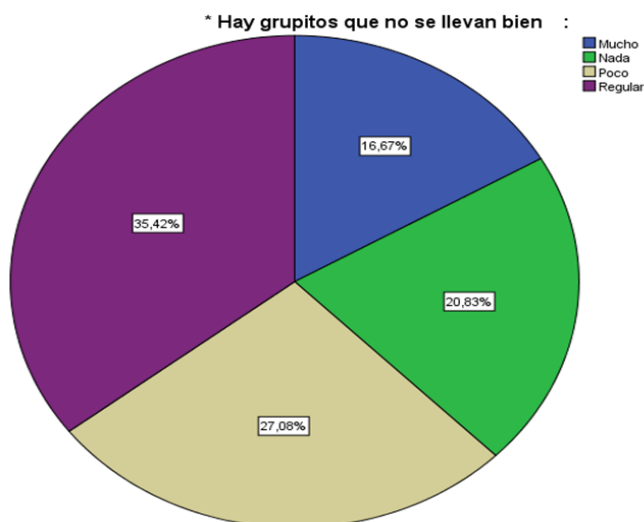
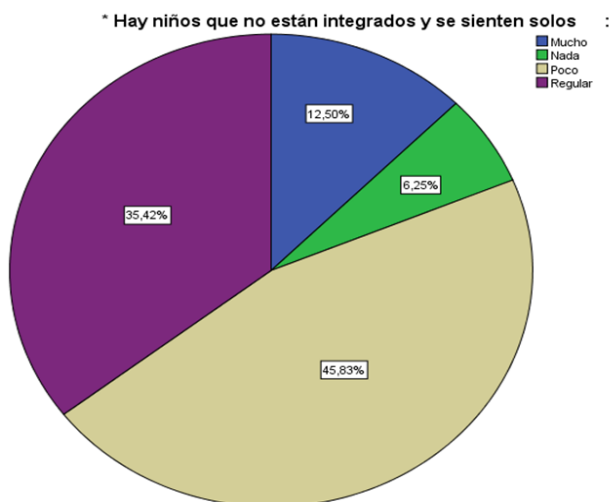


Figura 28 Hay grupitos que no se llevan bien. Nota: elaboración propia

En cuanto a indagar la opinión de los padres sobre si hay grupos que no se llevan bien. Los resultados demuestran que el 35,42% regular; el 27,08% poco; el 20,83% nada y el 16,67% mucho.

dificultades
estudiantes



Existen algunas
entre grupos de
en sus relaciones
interpersonales.

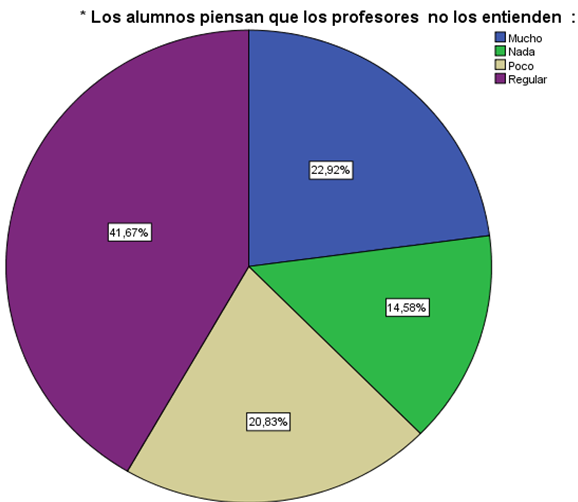
Figura 29 Hay niños que no están integrados y se sienten solos. Nota: elaboración propia

En cuanto a indagar sobre si hay niños que no están integrados y se sienten solos, el 45,83% poco, el 35,42% poco, el 12,50 mucho y el 6,25% nada. Esto indica que son pocos los niños que presentan dificultades de integración en la institución.



Figura 30 Los profesores van cada uno a lo suyo. Nota:

Con respecto a si los profesores van cada uno a lo suyo, el 35,42% mucho; el 20,83% nada; el 18,75%



profesores van cada uno a lo suyo, el 35,42% mucho; el 20,83% nada; el 18,75% poco; el 12,50% regular y el 6,25% nada.

poco y el 25% regular. Esto indica que los padres consideran que los docentes no demuestran unificación y cada uno va por su lado.

Figura 31 Los alumnos piensan que los profesores no los entienden. Nota: elaboración propia

En cuanto a la percepción que tienen los padres sobre si los alumnos sienten que los docentes los no entienden. El 41,67% regular, el 22,92 mucho, el 14, 58 nada y el 20,83% poco. Es evidente que los padres consideran

que los alumnos
incomprendidos por
docentes.

parte de los



Figura 32 Los alumnos están desmotivados, se aburren. Nota: elaboración propia

En cuanto a si los alumnos están desmotivados y se aburren los padres respondieron. El 41,67% regular; el 25% poco; el 18,75% nada y el 14,58% mucho. Se evidencia una alta desmotivación en los estudiantes.

Los resultados arrojados lleva a inferir que los padres de familia reconocen que si se presentan situaciones de conflicto en la institución entre los estudiantes, estudiantes y profesores e incluso aunque no tan frecuentes conflictos entre docentes – docentes y /o docentes y padres de familia, reconocen que entre las situaciones de conflicto presentadas o evidenciadas por ellos están los insultos o agresiones verbales, vocabulario inadecuado, peleas, chisme, bullying, sentimiento de no ser entendidos por los docentes, desmotivación y apatía. Otro de los aspectos relevantes arrojados por este instrumento es el desconocimiento de las normas institucionales por parte de los padres de familia y quienes la conocen aseguran que no siempre se aplica, ya que cada docente lo aplica a su manera.

Es de relevancia anotar también que los padres reconocen presentarse solamente a la institución cuando son requeridos por los docentes para la entrega de calificaciones, pero no hay un interés general por integrarse a los diferentes procesos de formación para con sus hijos o acudidos, este aspecto fue expuesto por los estudiantes ante la ausencia de los padres en los procesos de acompañamiento. Esto contraste con lo expuesto en la constitución política de Colombia (1991), en el sentido que es deber de los padres promover la formación integral de sus hijos, por otro lado, el manual de convivencia expone a la participación activa de estos en todos los procesos y momentos de la vida escolar del estudiante.

4.3. Análisis de instrumentos aplicados a los docentes

Los docentes que fueron partícipes de este estudio son siete (7), corresponden al 100% de los docentes que trabajan con los grados sexto a noveno, de igual manera participa el docente de transición quien comparte jornada, seis de ellos con cargo de docentes por áreas es decir un 85,7% y un directivo docente que corresponde al 14,3% de los encuestados. Cada docente se desempeña en una o dos áreas del conocimiento, en cuanto a su nivel de escolaridad los resultados demuestran que el 57,1% tiene especialización; el 28,6% maestría y un 14,3% dice ser profesional. A estos mismos docentes se les aplicó el cuestionario sobre convivencia, conflicto y violencia escolar de Ortega y del Rey (2013), el cual consta de sesenta y seis preguntas o ítems cerrados y trece indicadores para ordenarlas por rango de importancia, siendo el uno el más importante y el 13 menos importante. En este análisis se exponen los resultados obtenidos que están directamente relacionados con el conflicto, la mediación y la convivencia.

En el ítem uno (1) Mis alumnos tienen una visión positiva de mí, los resultados arrojan que el 57,14% dice tener una visión positiva del docente; el 28,57% siempre dice tener una visión positiva y el 14,29% no tiene una visión positiva del docente que los docentes afirman percibir aceptación por parte de los estudiantes.

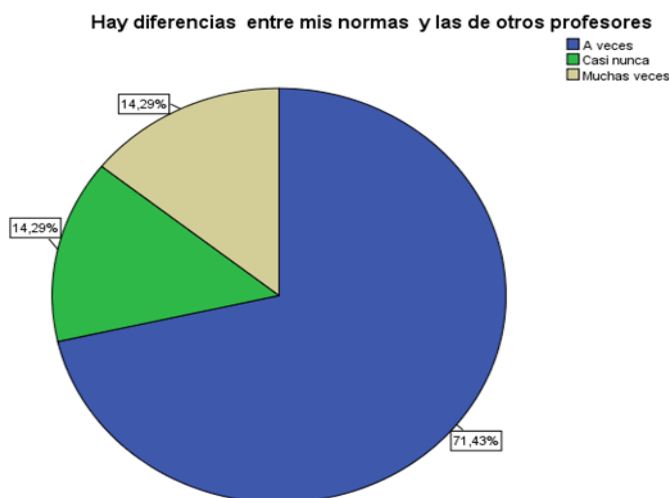


Figura 33 Hay diferencias entre mis normas y las de otros profesores. Nota: elaboración propia

En el ítem dos (2) hay diferencias entre mis normas y las de los otros profesores. Los resultados expresan que el 71,43% a veces consideran que hay diferencias en la implementación de las normas establecidas por los docentes; el 14,29% expresa evidenciar muchas veces diferencias entre las normas establecidas y el 14,29% casi nunca encuentra diferencias en las normas impartidas. Esto demuestra que no hay unificación de criterios en las normas establecidas ya que el 85,72% correspondiente a la sumatoria del a veces y muchas veces. Este aspecto es un elemento clave en la incidencia de situaciones de conflicto, al no haber normas claras a seguir, la aplicación de estas es subjetiva y por ende genera confusión entre los estudiantes.

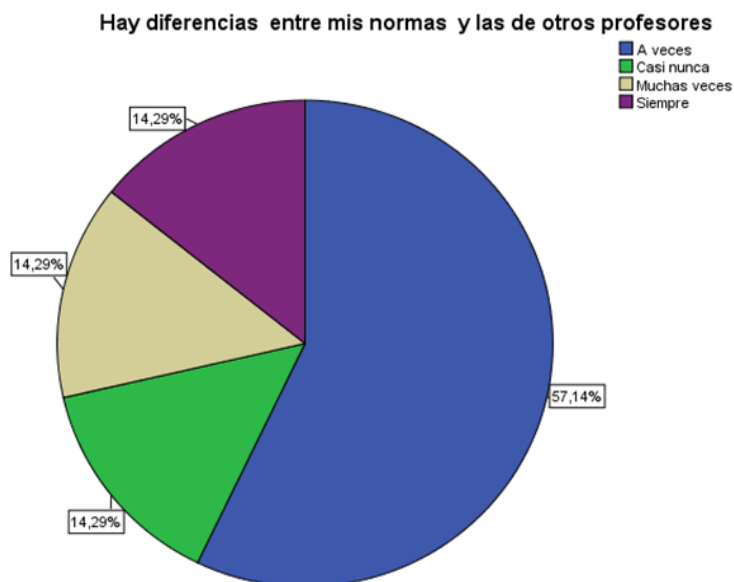


Figura 34 Hay diferencias entre mis normas y las de otros profesores. Nota: elaboración propia

En el ítem tres (3) se pretende establecer diferencias entre las normas impartidas por el docente y la de los otros maestros los resultados dicen que el 57,14% a veces; el 14,29% casi nunca; el 14,29% muchas veces y el 14,29% siempre. Esto nos lleva a inferir el 85,72% de los docentes reconocen tener diferencias de criterios al impartir las normas, es importante que haya unificación de criterios para que los parámetros establecidos sean claros y del conocimiento de todos, ya que en esa misma medida los estudiantes son más conscientes al momento de cometer una falta.

El ítem cuatro (4) se pretendía establecer cómo cree el docente es percibido por sus colegas, el 57,14% considera que muchas veces sus los compañeros tienen una visión positiva; el 28,57% piensa que a veces sus compañeros tienen una visión positiva de él; el 14,29% considera que siempre tienen una visión positiva de él esto demuestra que para los docentes considera que sus compañeros tienen una buena imagen de él.

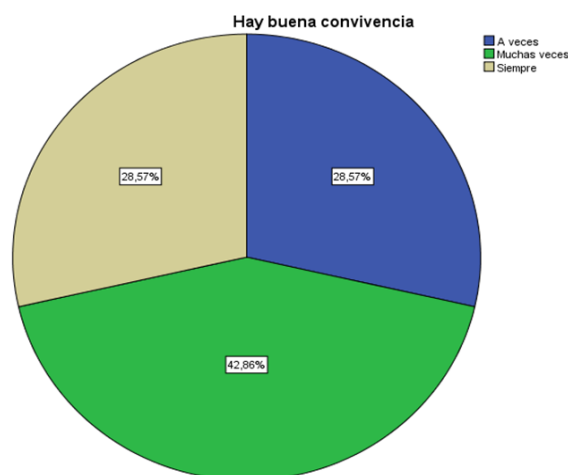


Figura 35 Hay buena convivencia. Nota: elaboración propia

En el ítem cinco (5) hay una buena convivencia, el 42,86% muchas veces; el 28,57% siempre y el 28,57% considera que a veces. Esto demuestra que El 71,43% de los docentes considera que

la convivencia debe fortalecerse en mayor grado, aspecto fundamental para la unificación de criterios, generación de ambientes propicios y como consecuencia de esto la consecución favorable de los objetivos trazados en la institución.

En el ítem seis (6), creo que mis alumnos son bastante maduros y equilibrados, los resultados indican que el 57,14% a veces; el 28,57% muchas veces y el 14,29% casi nunca, un buen porcentaje de docentes, 71,43%, consideran que a los estudiantes les falta mayor grado de madurez.

En el ítem siete (7) dispone de los materiales necesarios, los resultados obtenidos indican que el 71,43% a veces; el 14,29% casi nunca y el 14,29% siempre. Esto indica que un 85,72% de los docentes consideran que no se cuenta con los elementos necesarios, lo cual puede incidir en la generación de conflictos.

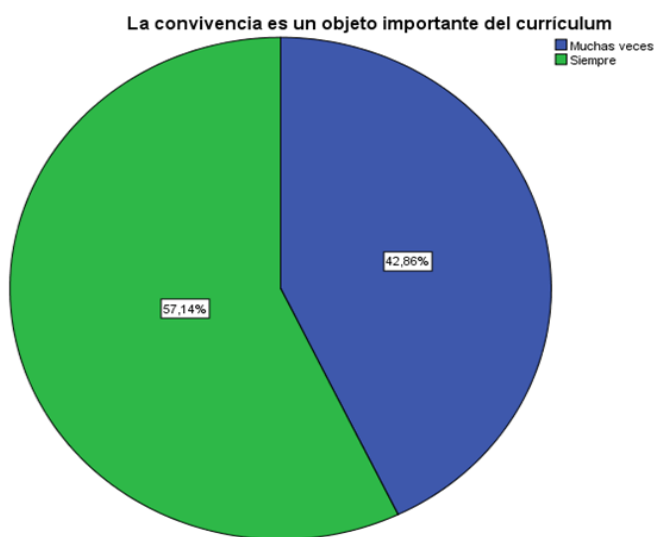


Figura 36 La convivencia es un objeto importante del currículum. Nota: elaboración propia

En el ítem ocho (8), la convivencia es objeto importante del currículum, los resultados demuestran que el 57,14% considera que siempre; el 42,86% muchas veces. Esto reafirma que el

100% de los docentes consideran importante la convivencia en los diferentes procesos pedagógicos.



Figura 37 Los profesores no estamos bien preparados para los problemas de convivencia. Nota: elaboración propia

En el ítem nueve (9) Los profesores no estamos bien preparados para los problemas de convivencia, el 57,14% a veces; el 28,57% muchas veces y el 14,29% siempre. Esto indica que el 85,71% de los docentes reconocen no estar preparados para afrontar situaciones de convivencia. Lo cual hace subjetivo su criterio a la hora de establecer y aplicar los parámetros para la resolución del conflicto.

El ítem diez (10), creo que la mayoría de mis compañeros tienen pareja más o menos estable, el 42,86% casi nunca; el 14,29% a veces; el 14,29% muchas veces y el 28,57% nunca. Es decir, que un 85,72% consideran que sus compañeros no tienen una pareja estable.

El ítem once (11), se realizan actividades extra-clase, el 42,86% expresa que a veces; el 14,29% casi nunca; el 28,75% muchas veces; el 14,29% nunca. Lo que indica que el 71,44% de los docentes consideran que no se hace.

El ítem (12), mi centro educativo tiene mala fama, a la gente no le gusta el 57,14% indica que nunca; el 42,86% casi nunca. Lo que indica que el 100% considera se tiene una buena imagen de la institución Educativa.

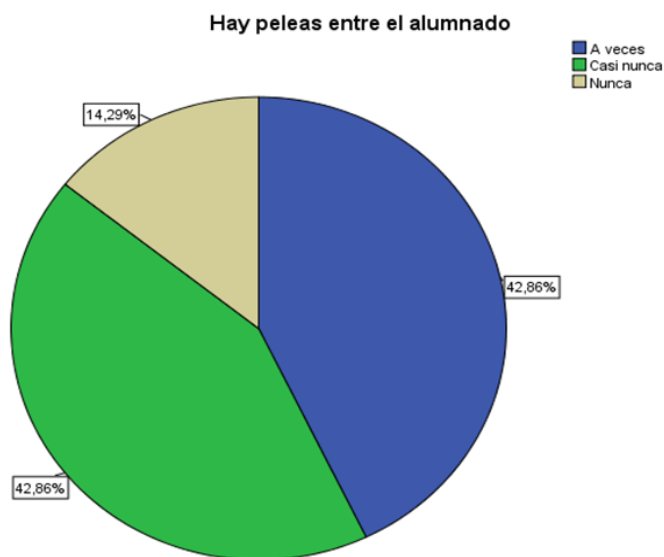


Figura 38 Hay peleas entre el alumnado. Nota: elaboración propia

En el ítem trece (13), hay peleas entre el alumnado, los resultados arrojados demuestran que un 42,86% considera que a veces; el 42,86% casi nunca y el 14,29% nunca. Esto demuestra que el 85,72% es consciente que sí se presentan conflictos o peleas entre los estudiantes, lo que reafirma que los conflictos son constantes que afectan relaciones interpersonales, los procesos académicos y por ende la convivencia. De allí la importancia de generar cambios a través de la mediación.

Ítem catorce (14), las relaciones sentimentales que mantienen mis estudiantes son muy apasionadas, el 42,86% a veces son apasionadas; el 28,57% muchas veces; el 14,29% nunca y el 14,29% casi nunca. Esto indica que el 71,43% de los docentes consideran que las relaciones sentimentales entre estudiantes se encuentran dentro de los parámetros propios para su edad.

El ítem quince (15), pienso que mis alumnos son personas con hábitos sanos y saludables, el 42,86% consideran que muchas veces sus hábitos son saludables; el 28,57% a veces y el 14,29% siempre. El 100% de los docentes consideran que los estudiantes, tienen hábitos sanos y saludables.

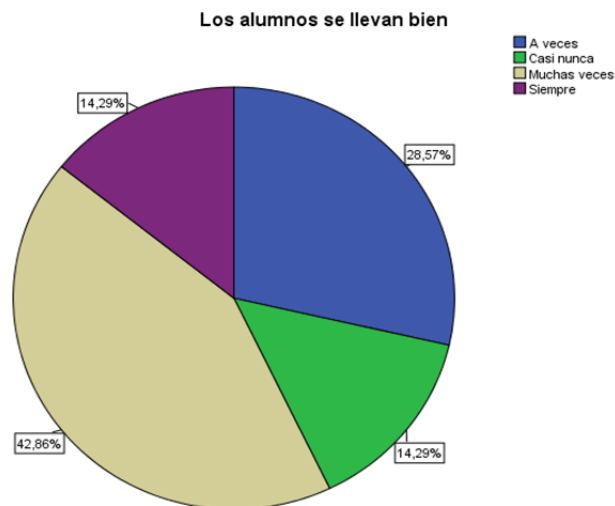


Figura 39 Los alumnos se llevan bien. Nota: elaboración propia

El ítem dieciséis (16), los alumnos se llevan bien. El 42,86% muchas veces; el 28,57% a veces; el 14,29% casi nunca y el 14,29% siempre. Es decir, que el 42,82% de los docentes considera que solo en algunas ocasiones manejan buenas relaciones, otro de los factores que sustentan el requerimiento de la mediación como estrategia de intervención para la convivencia.

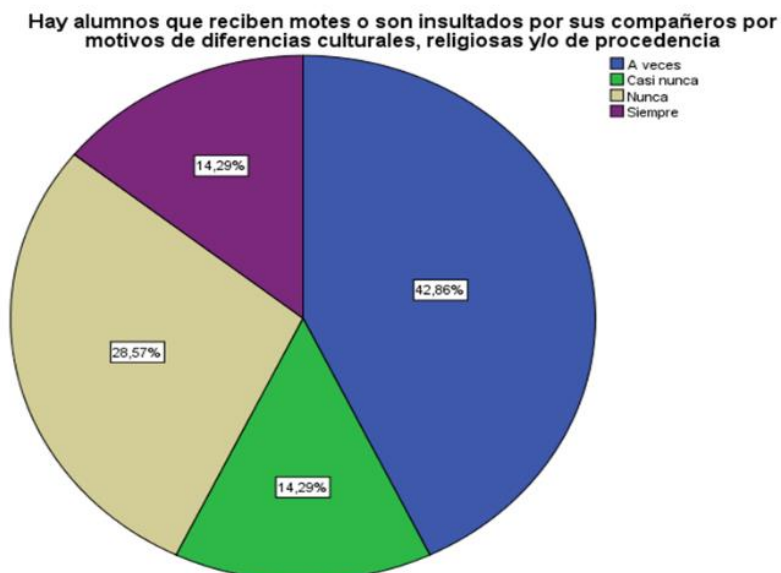


Figura 40 Hay alumnos que reciben mote o son insultados por sus compañeros por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia. Nota: elaboración propia

En el ítem diecisiete (17), hay alumnos que reciben mote o son insultados por sus compañeros, por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia. El 42,86% a veces, el 14,29% casi nunca; el 28,57% nunca y el 14,29% siempre. Esto indica que el 57,15% consideran que sí se insultan por alguno de estos aspectos. Esto se evidencia en las observaciones directas realizadas.

En el ítem dieciocho (18), los profesores se llevan bien. El 57,14% siempre; el 28,57% muchas veces y el 14,29% a veces. Es decir, que un 85,71% dice llevarse bien.

En el ítem diecinueve (19), hay buenas relaciones entre profesores y alumnos, el 42,86% siempre; el 42,86% muchas veces y el 14,29% a veces. Esto indica que el 85,72% manejan una relación dentro de la normalidad. Elemento fundamental para generar una convivencia armoniosa.

En el ítem
y profesores se
establece que el
veces; el 28,57%
14,29% a veces;



veinte (20), familias
llevan bien. Se
57,14% muchas
a siempre y el
es decir, que el

85,71% asegura tener una buena relación.

Figura 41 Hay problemas de vandalismo (destrozos). Nota: elaboración propia

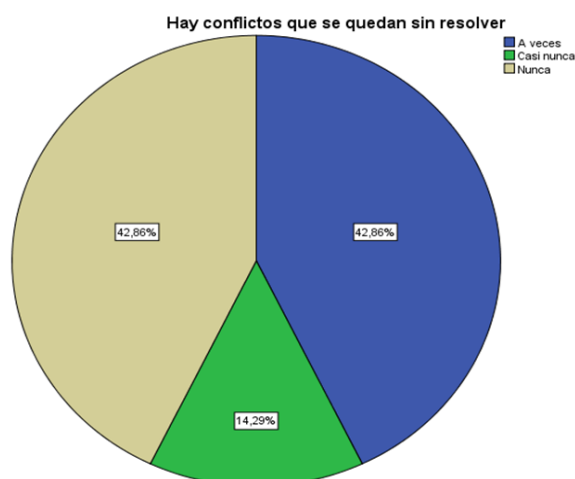
En el ítem veintiuno (21), hay problemas de vandalismo (Destrozos). El 42,86% nunca; el 28,57% casi nunca, el 14,29% muchas veces y el 14,29 a veces. El 28,58% expresa que sí se presentan.

El Ítem veintidós (22), las relaciones sentimentales que mantienen mis alumnos son muy conflictivas. El 42,86% a veces; el 28,57% casi nunca y el 28,57% nunca. El 42,86% de los docentes consideran que sí hay relaciones sentimentales conflictivas entre sus estudiantes.

El ítem veintitrés (23), una de las quejas más frecuentes entre mis estudiantes chicos que tienen pareja es la falta de libertad, el 71,42% nunca; el 14,29% muchas veces y el 14,29% siempre. Esto

considera que sí

En el ítem
familias del



indica que el 28,58%
les falta libertad.

veinticuatro (24), las
alumnado se implican

en las actividades (reuniones, curso, etc.) El 57,14 muchas veces; el 28,57 a veces y el 14,29% casi nunca. Los docentes reconocen que el 42,86% de los padres no participan. Este aspecto es preocupante e influye en los procesos de formación donde el apoyo y acompañamiento de los padres es fundamental para la formación integral.

Figura 42 Hay conflictos que se quedan sin resolver. Nota: elaboración propia

En el ítem veinticinco (25), Hay conflictos se quedan sin resolver. El 42,86% nunca; el 42,86% a veces y el 14,29% casi nunca. El 42,86% asegura que sí hay conflictos que se quedan sin resolver, esto lleva a inferir que es necesario implementar estrategias en aras del buen manejo del conflicto y de esta manera darse un manejo positivo.

El ítem veintiséis (26), los problemas de violencia se deben al contexto social y familiar de los alumnos. El 57,14% muchas veces; el 14,29% siempre y el 28,57% a veces; el 100% de los docentes

génesis de los
conflictos
desde el entorno



consideran que la
problemas y/o
violentos se generan
familiar y/o su

contexto social.

Figura 43 Los profesores somos respetados. Nota: elaboración propia

El ítem veintisiete (27), los profesores son respetados, el 28,57% siempre; el 42,86% muchas veces; el 14,29% a veces y el 14,29% casi nunca. Esto indica un 28,57% consideran no ser respetados, situación preocupante ya que, el respeto es un valor fundamental para la sana convivencia.

El ítem veintiocho (28), una de las quejas más frecuentes entre mis estudiantes chicas con parejas son los celos de estos. El 42,86% casi nunca; el 42,86% nunca y el 14,29% siempre. Lo que indica que el 14,29% considera que sí hay problemas de celos por las relaciones afectivas.

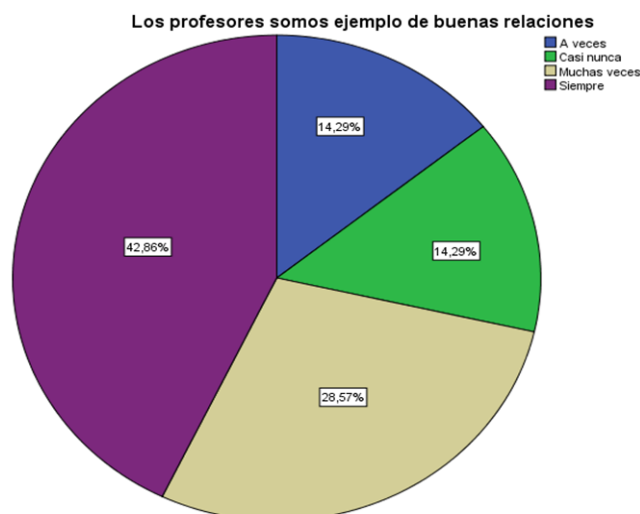


Figura 44 Los profesores somos ejemplo de buenas relaciones. Nota: elaboración propia

En el ítem veintinueve (29), los profesores son ejemplo de buenas relaciones. El 42,86% siempre; el 28,57% muchas veces; el 14,29% casi nunca y el 14,29% a veces. El 28,58% de los docentes consideran no siempre ser ejemplo de buenas relaciones. Aspecto preocupante ya que, ellos deben ser ejemplo que seguir para sus estudiantes.

En el ítem treinta (30), se intenta que las clases sean motivadoras, el 85,71% muchas veces y el 14,29% siempre. Lo que indica que el 100% de los docentes promueve la motivación en sus clases.

En el ítem treinta y uno (31), Mis estudiantes manifiestan actitudes sexistas o estereotipadas en su relación con el otro sexo, el 42,86% a veces; el 28,57% nunca; el 14,29% muchas veces y el 14,29% casi nunca. Es decir, que el 71,23% considera que sí se presentan este tipo de actitudes.

Hay alumnos que son excluidos por sus compañeros por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia

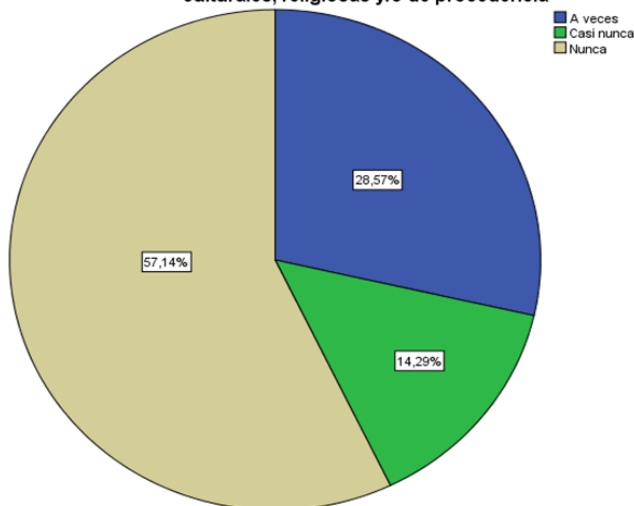


Figura 45 Hay alumnos que son excluidos por sus compañeros por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia. Nota: elaboración propia

En el ítem treinta y dos (32), hay alumnos que son excluidos por sus compañeros por motivo de diferencias, culturales, religiosas y/o de procedencia, el 57,14% nunca; el 28,57% a veces y el 14,29% casi nunca. Lo que indica que el 42,86% consideran que sí hay exclusión, elemento que hace se

presenten situaciones conflictivas y afecte la convivencia.



Figura 46 El alumnado participa para decidir las normas. Nota: elaboración propia

El ítem treinta y tres (33), El alumno participa para decidir las normas, el 85,71% a veces y el 14,29% muchas veces. Lo que lleva a inferir que hace falta mayor participación de los estudiantes en la consolidación de acuerdos, decisiones para sean cumplidas conciencia.

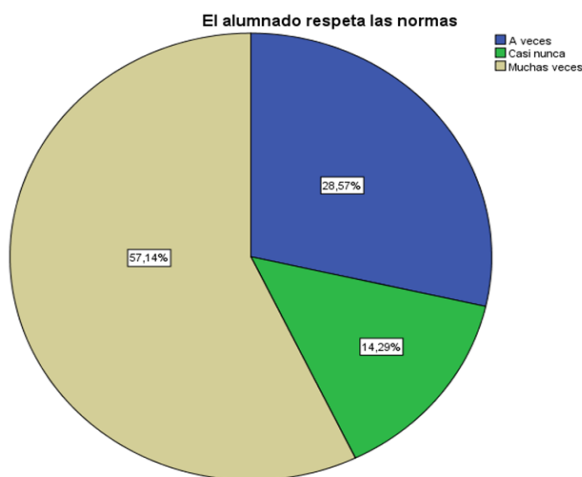


Figura 47 El alumnado respeta las normas. Nota: elaboración propia

El ítem treinta y cuatro (34), El alumno respeta las normas. Los resultados indican que el 57,14% muchas veces; el 28,57% a veces y el 14,29% casi nunca. Esto indica que el 58,86% de los docentes piensan que los estudiantes mayor respeto y cumplimiento de las normas, esto se evidencia en su comportamiento y actuaciones que generan conflicto.

El ítem treinta y cinco (35), hay situaciones de maltrato y acoso entre escolares, el 42,86% nunca, el 42,86% a veces y el 14,29% casi nunca. El 42,86% expone que sí se presentan en la institución algunas situaciones de maltrato y acoso.

El ítem treinta y seis (36), En los casos de violencia me siento respaldado por mis compañeros, el 42,86% muchas veces se siente respaldados; el 42,86% siempre se siente respaldado y el 14,29 a veces, un porcentaje de 57,15% de los docentes no se sienten respaldados

por sus compañeros. Este aspecto lleva a considerar que falta mayor apoyo entre los docentes para que de alguna manera se evidencie en los estudiantes.

En el ítem treinta y siete (37), mis alumnos beben o fuman, el 75% afirma que nunca y el 25% casi nunca. Es decir, que no se evidencia con mucha frecuencia este tipo de situaciones en la institución.

El ítem treinta y ocho (38), mis estudiantes se insultan y se meten unos con los otros utilizando motes e insultos de carácter sexual, el 57,14% nunca; el 28,57% casi nunca y el 14,29% a veces; el 14,29% de los docentes consideran que sí se presentan algunos insultos de carácter sexual. El ítem treinta y nueve (39), tenemos procedimientos para velar por el cumplimiento de las normas, el 42,86% siempre y el 57,14% muchas veces. A pesar de haber procedimiento hace falta mayor aplicabilidad.

En el ítem cuarenta (40), hay alumnos que no están integrados y se sienten solos, el 42,86% a veces; el 28,57% casi nunca y el 28,57% nunca, un 42,86% de los profesores reconocen que hay algunos estudiantes que manifiestan adaptación e integración.



Figura 48 Hay grupitos de alumnos que no se llevan bien. Nota: elaboración propia

El ítem cuarenta y uno (41), hay grupitos de alumnos que no se llevan bien, el 42,86% a veces; el 42,86% casi nunca y el 14,29% nunca, el 42,86% de los docentes expone que si se presentan estas situaciones. Esto reafirma lo observado en cuanto a los conflictos presentados en la institución educativa.

En el ítem cuarenta y dos (42), entre mis estudiantes que tienen pareja ha habido casos de agresiones e insultos verbales, el 42,86% nunca; el 28,57% casi nunca y el 28,57% a veces. El 28,57 % confirma que si hay situaciones de conflictos relacionados por las parejas.

El ítem cuarenta y tres (43), los profesores van cada uno a los suyo, el 57,14% a veces; el 14,29% casi nunca; el 14,29% muchas veces y el 14,29% siempre. Al analizar este aspecto se determina que un 42,87% de los docentes reconoce actuar de acuerdo con su propio parecer, lo que nos lleva a inferir que no hay unificación de criterios entre ellos.

El ítem cuarenta y cuatro (44), hay alumnos que acosan e intimidan a sus compañeros usando el móvil o internet. Los resultados arrojados demuestran que el 57,14% nunca; el 28,57% casi nunca y el 14,29% a veces. Esto indica que el 85,71% de los docentes consideran que no hay situaciones de intimidación por estos medios.

En el ítem cuarenta y cinco (45), el profesorado se encuentra indefenso ante los problemas de disciplina y violencia. El resultado indica que el 42,86% nunca; el 42,86% casi nunca y el 14,29% a veces. Esto indica que un 14,29% expresa que a veces se sienten indefensos y vulnerables ante este tipo de situaciones.

El ítem cuarenta y seis (46), los alumnos piensan que los profesores no los entienden, el 42,86% a veces; el 28,57% casi nunca; el 14,29% muchas veces y el 14,29% nunca; el 57,15% de los docentes reconocen que sus estudiantes se consideran incomprendidos por ellos.

En el ítem cuarenta y siete (47), los alumnos creen que la convivencia es buena, el 71,43% muchas veces, el 28,57% siempre. En general se consideran que hay una buena convivencia.

En el ítem cuarenta y ocho (48), entre mis estudiantes que tienen pareja ha habido casos de tocamientos y abusos sexuales, el 71,43% de los docentes consideran que nunca y el 28,57% casi nunca. Lo que indica que, sí se presentan algunas situaciones, aunque en un bajo porcentaje.

En el ítem cuarenta y nueve (49), entre mis estudiantes que tienen pareja ha habido casos de agresiones físicas, el 85,71% nunca y el 14,29% casi nunca. Esto nos lleva a inferir que, aunque en bajo porcentaje si se han presentado agresiones físicas.

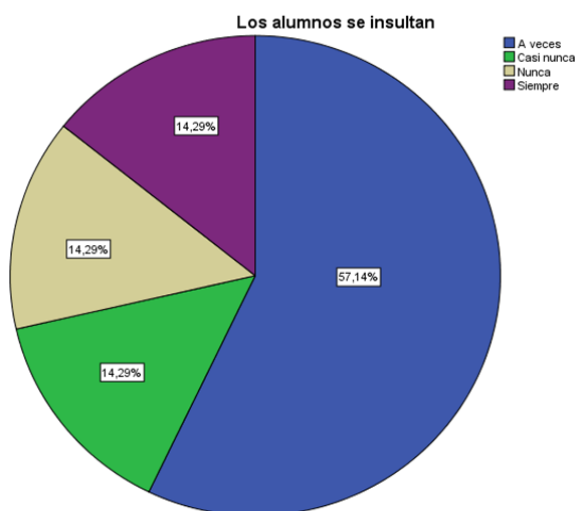


Figura 49 Los alumnos se insultan. Nota: elaboración propia

En el ítem cincuenta (50), los alumnos se insultan. El 57,14% a veces; el 14,29% casi nunca; el 14,29% nunca y el 14,29% siempre. Un 71,43% de los docentes consideran que, si existen situaciones de insultos entre los estudiantes, otro de los motivos para darle relevancia a la mediación como forma de intervenir el conflicto.

En el ítem cincuenta y uno (51), hay alumnos que no dejan dar clases, el 57,14% a veces; el 28,57% casi nunca y el 14,29% siempre. Se evidencian en un 85,71% que los estudiantes perturban el buen desarrollo de las clases.

En el ítem cincuenta y dos (52), he observado situaciones de conflicto entre estudiantes por motivos de diferencias culturales, religiosas y o de procedencia. Los resultados demuestran que el 57,14% a veces; el 42,86 % nunca. Esto indica que se evidencia en un 57,14% situaciones de conflicto por estos motivos.

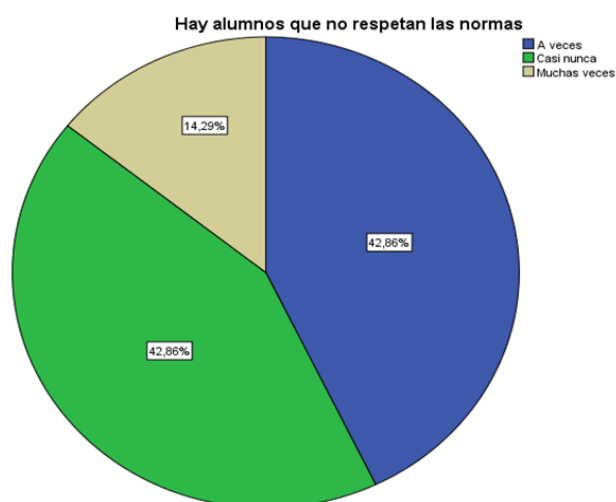


Figura 50 Hay alumnos que no respetan las normas. Nota: elaboración propia

En el ítem cincuenta y tres (53), hay alumnos que no respetan las normas, el 42,86% a veces; el 42,86% casi nunca y el 14,29% muchas veces. Esto afirma en un 100% que si hay dificultades en el cumplimiento de las normas por parte de los estudiantes.

En el ítem cincuenta y cuatro (54), hay alumnos que siempre están metidos en peleas, el 42,86% a veces; el 42,86% casi nunca; el 14,29% nunca. Lo que nos lleva a inferir que si hay estudiantes que están involucrados constantemente en problemas.

En el ítem cincuenta y cinco (55), personalmente suelo controlar y prevenir los conflictos y las agresiones, el 57,14% muchas veces; el 14,29% nunca y el 28,57% siempre. Lo que indica un 85,71% trata de controlarlos lo que se infiere es que no todos tienen el manejo y prevención adecuado del conflicto.

En el ítem cincuenta y seis (56), los alumnos interrumpen las clases, el 71,43% muchas veces, el 28,57% casi nunca. Es evidente la percepción en un 71,43% del docente, consideran que si existe manifestaciones de actitudes inadecuadas durante el desarrollo de las clases.

En el ítem cincuenta y siete (57), me han chantajeado a través del móvil, el ordenador, el 71,43% nunca y el 28,57% casi nunca. Es decir, que no se presentan este tipo de situaciones en la institución.

En el ítem cincuenta y ocho (58), colaboro con las iniciativas que el centro educativo propone, el 71,43% muchas veces y el 28,57% siempre. Es decir, que si hay disposición en colaborar con las actividades propuestas en la institución educativa objeto de estudio.

En el ítem cincuenta y nueve (59), intento que sus alumnos participen en clase, el 57,14% siempre lo hace y el 42,86% muchas veces. Lo que indica que los docentes tratan de motivar a sus estudiantes para que participen.

En el ítem sesenta (60), tengo claras las consecuencias para mí alumnado del incumplimiento de las normas, el 85,71% considera que siempre tiene claro las consecuencias y el 14,29% muchas veces. El 100% de los docentes dice tener claro el conducto a seguir ante el incumplimiento de las normas, sin embargo, esto no se evidencia en su práctica totalmente.

En el ítem sesenta y uno (61), cumplo las normas, el 85,71% siempre y el 14,29% muchas veces. Esto indica que los docentes dicen cumplir con las normas establecidas.

En el ítem sesenta y dos (62), me gusta trabajar en equipo, el 57.14% muchas veces y el 42,86% siempre. Es evidente que a los docentes les gusta trabajar en equipo, aunque en la práctica según lo observado no se evidencia.

En el ítem sesenta y tres (63), he utilizado el trabajo en grupo cooperativo en mis clases, ante esto el 85,71% muchas veces y el 14,29% siempre. Esto quiere decir que los docentes consideran el trabajo grupo cooperativo como una estrategia pedagógica, aspecto que no se evidencia en su totalidad en la praxis.

El ítem sesenta y cuatro (64), ayudo a mis compañeros en lo que necesitan, el 71,43% muchas veces; el 28,57% siempre. Aspecto que poco se evidencia en la cotidianidad.

El ítem sesenta y cinco (65), recibo malas contestaciones en clase por parte del alumnado. El 28,57% siempre; el 28,57% muchas veces; el 28,57% casi nunca y el 14,29% nunca. Esto indica que en un 57,14% se presentan algún tipo de actitudes inadecuadas.

En el ítem sesenta y seis (66) respeto la opinión de los compañeros, aunque no la comparto. El 57,14% muchas veces; el 14,29% nunca y el 28,57% siempre. El 85,71% dice respetar las opiniones de sus compañeros, es importante resaltar al porcentaje que afirma no respetar la opinión ya que esto influye en las buenas relaciones interpersonales y el ambiente de convivencia.

En el ítem sesenta y siete (67), algún alumno te ha golpeado, los docentes 100% expresan que nunca. Este tipo de situaciones no se presentan en la institución.

El ítem sesenta y ocho (68), algún alumno me ha insultado. El 71,43% nunca y el 28,57% muchas veces. Hay que resaltar que el 28,57% se ha sentido insultado.

En el ítem sesenta y nueve (69), me he sentido amenazado. El 85,71% nunca y el 14,29% muchas veces. El 14,29% de los docentes se han sentido amenazado, asunto preocupante ya que esto puede afectar en alguna medida su desempeño.

El ítem setenta (70), me han robado. El 71,43% nunca; el 14,29% muchas veces y el 14,29% casi nunca. Esto lleva a inferir que a pesar de que un alto porcentaje de docentes no han sido víctimas de robo, un 14,29% aseguran que si han sido víctimas.

En el ítem setenta y uno (71), he tenido miedo de venir a la escuela. El 85,71% nunca y el 14,29% muchas veces. Lo que indica que el 14,29% ha sentido miedo, aspecto que preocupa ya que el trabajar con miedo influye significativamente en la convivencia y demás procesos.

En el ítem setenta y dos (72), he insultado a alguna persona dentro del centro educativo. El 100% de los docentes responde que nunca.

El ítem setenta y tres (73), he golpeado a alguna persona dentro del centro educativo. El 100% de los docentes respondió nunca haberlo hecho.

En el ítem setenta y cuatro (74), he excluido o rechazado a alguna persona dentro del centro educativo. El 85,71% nunca y el 14,29% casi nunca. Esto quiere decir que, si se han presentado situaciones de exclusión por parte de los docentes, aunque en bajo porcentaje.

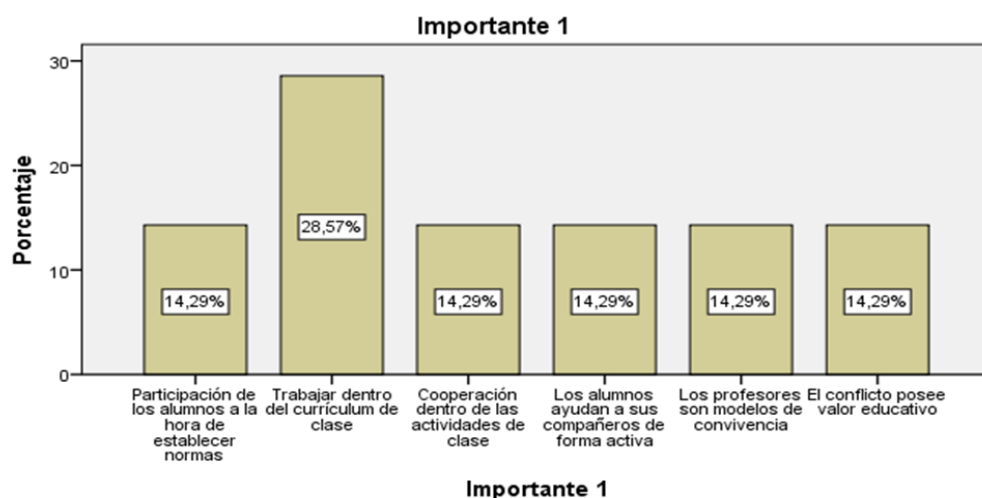


Figura 51 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo I. Nota: elaboración propia

En el ítem setenta y cinco (75) donde se pedía a los docentes participantes en el estudio que ordenarán de 1 a 13 según la importancia, los elementos claves para abordar la convivencia. (Siendo el 1 el más importante y el 13 el de menor importancia. Los resultados arrojados indican que el 28,57% consideran que el elemento clave es trabajar dentro del currículum de clase; el 14,29% cree que lo esencial es la participación de los alumnos a la hora de establecer normas; el 14,29% expresa que la cooperación dentro de las actividades de clase es el elemento importante; el 14,29% expresan que el elemento clave o de primer rango (1); es cuando los alumnos ayudan a sus compañeros de forma activa; el 14,29% expone que los profesores como modelo de convivencia son el elemento fundamental y el 14,29% considera que el conflicto como valor educativo es un elemento fundamental.

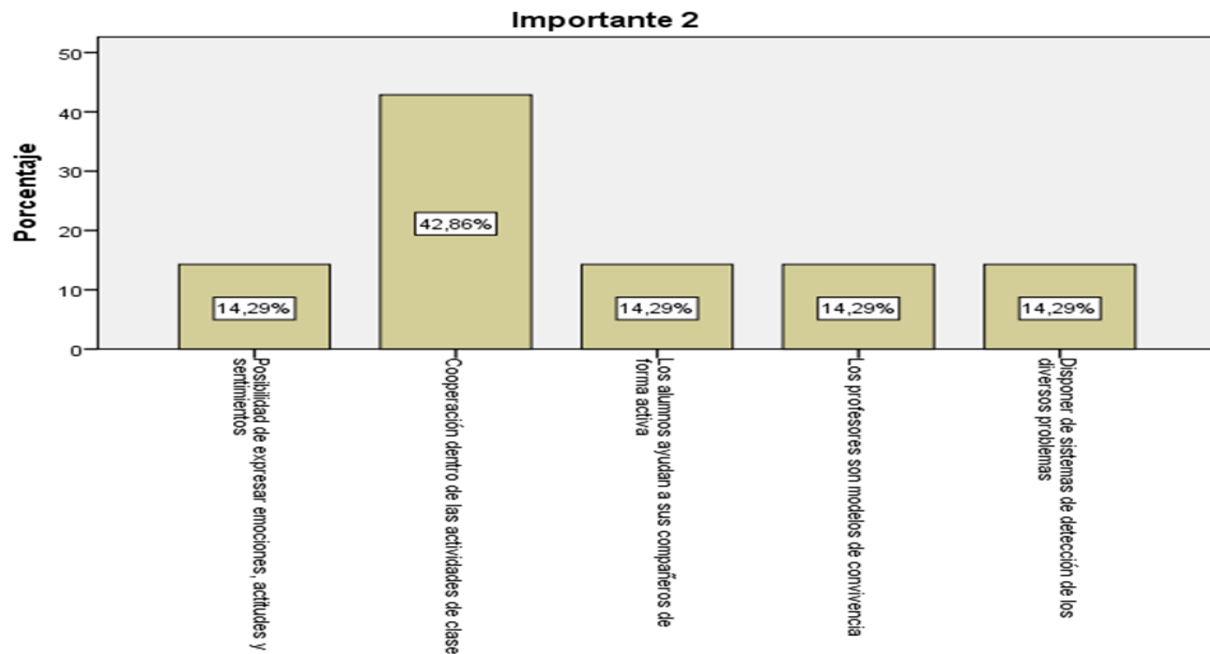
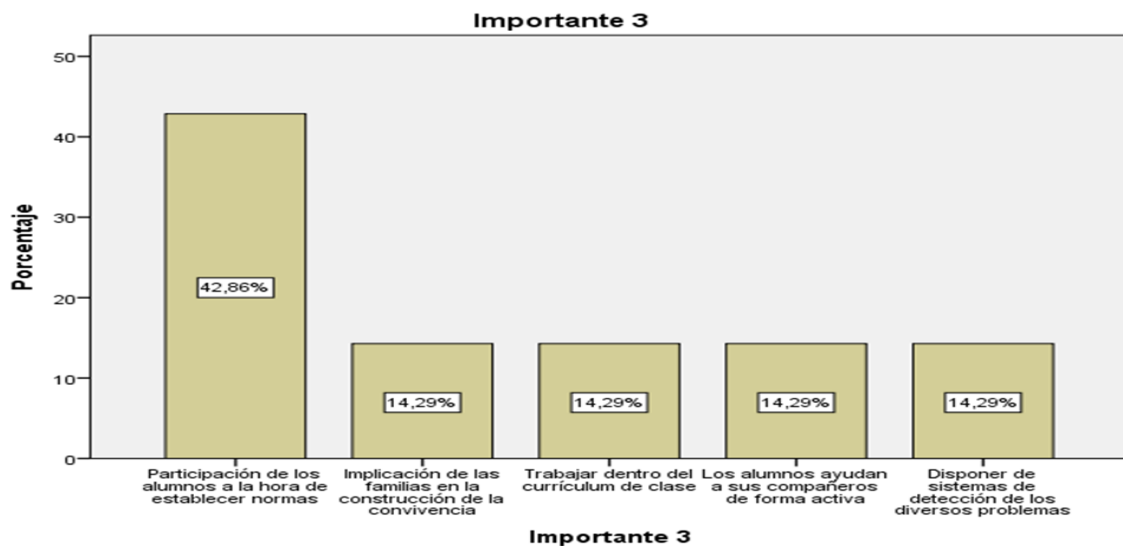


Figura 52 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 2. Nota: elaboración propia

Como elemento de segundo (2) valor de importancia los docentes consideran. El 14,29% la posibilidad de expresar emociones, actitudes y sentimientos; el 42,86% la cooperación dentro de las actividades de clase; el 14,29% los alumnos ayudando a sus compañeros de forma activa; el 14,29% los profesores son modelo de convivencia y el 14,29% disponer de sistemas de detección de los diversos problemas.



AR

171

Figura 53 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 2. Nota: elaboración propia

Como elemento de tercer (3) valor de importancia los docentes consideran que el 42,86% consideran que es la participación de los alumnos a la hora de establecer normas; el 14,29% la implicación de las familias en la construcción de la convivencia; el 14,29% trabajar dentro del currículum de clase; el 14,29% los alumnos ayudan a sus compañeros de forma activa y el 14,29%

disponer de sistemas de detección de los diversos problemas.

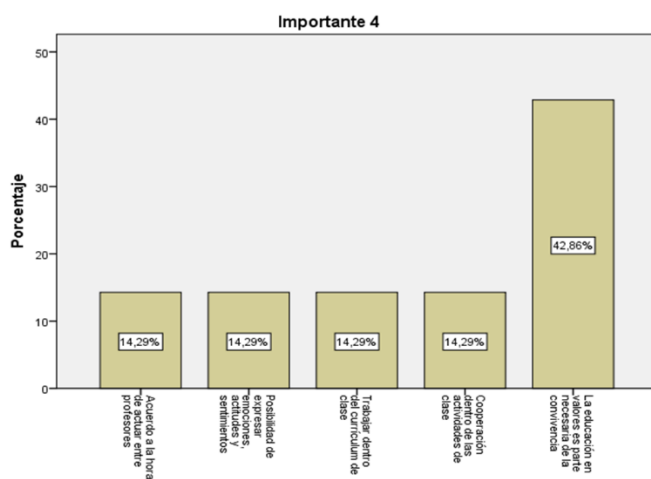


Figura 54 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 3. Nota: elaboración propia

Como elemento cuatro (4) El 14,29% establece que los acuerdos a la hora de actuar entre profesores; el 14,29% la posibilidad de expresar emociones actitudes y sentimientos; el 14,29% trabajar dentro del currículum de clase; el 14,29% la cooperación dentro de las actividades de clase y el 42,86% la educación en valores es parte necesaria para la convivencia.

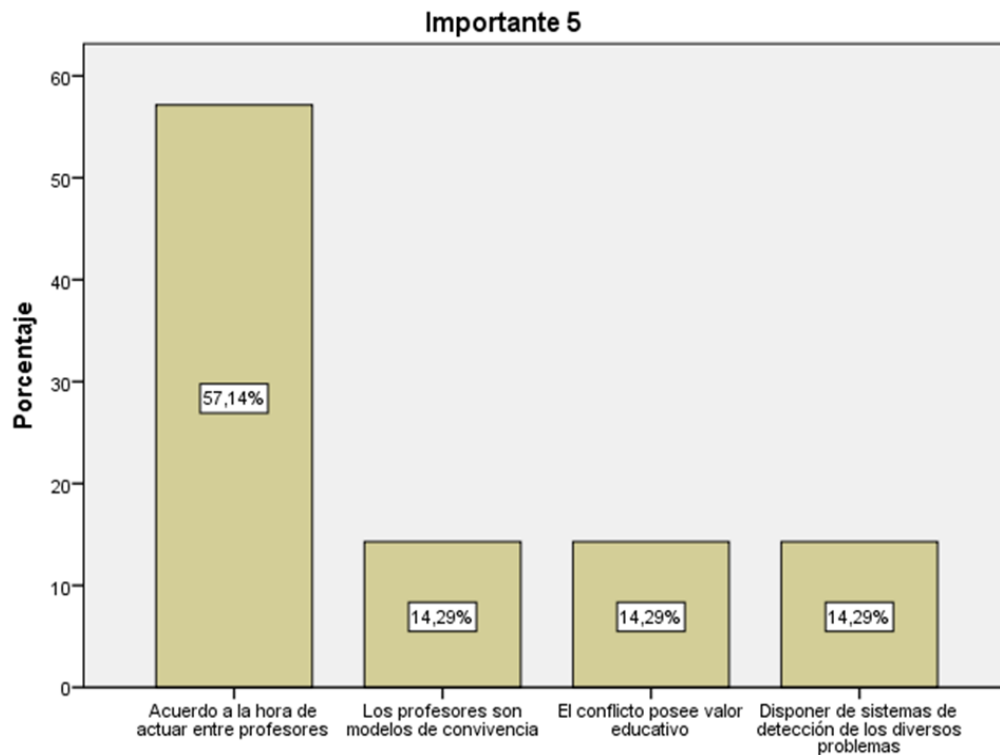


Figura 55 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 5. Nota: elaboración propia

Como elemento de quinta (5) importancia, el 57,14% establece que los acuerdos a la hora de actuar entre profesores; el 14,29% los profesores como modelo de convivencia; el 14,29% el conflicto como valor educativo y el 14,29% disponer de sistemas de detección de diversos problemas.

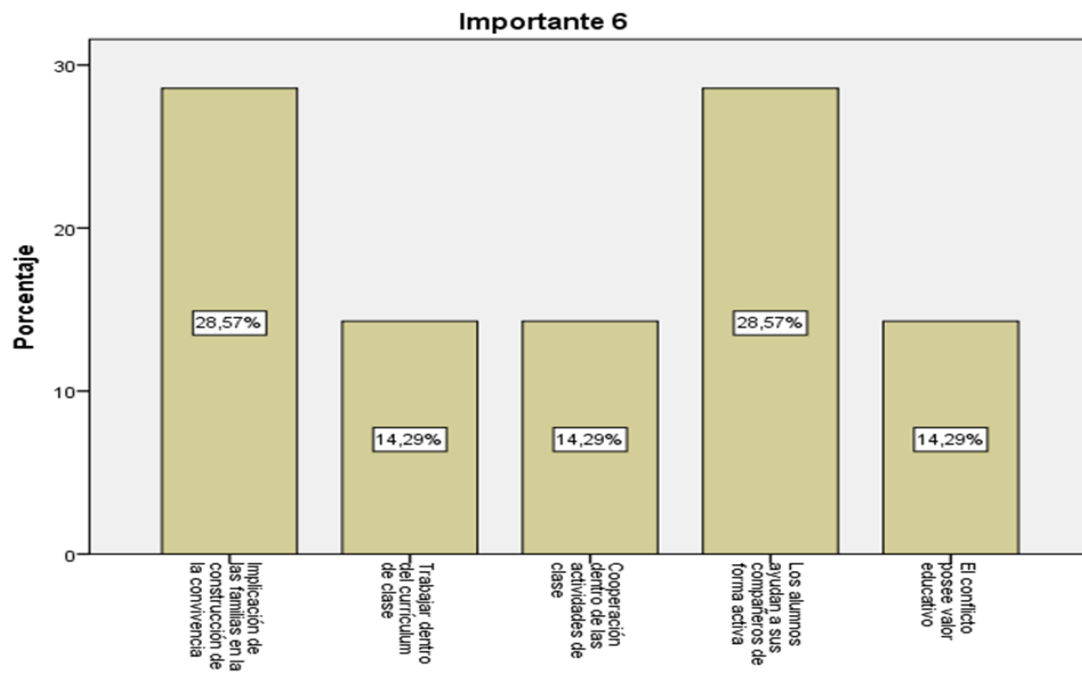


Figura 56 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 6

Como elemento de sexta (6) importancia, el 28,57% la implicación de las familias en la construcción de la convivencia; el 29,57% los alumnos ayudan a sus compañeros de forma activa; el 14,29% trabajar dentro del currículum de clase; el 14,29% la cooperación dentro de las actividades de clase y el 14,29% el conflicto como valor educativo.

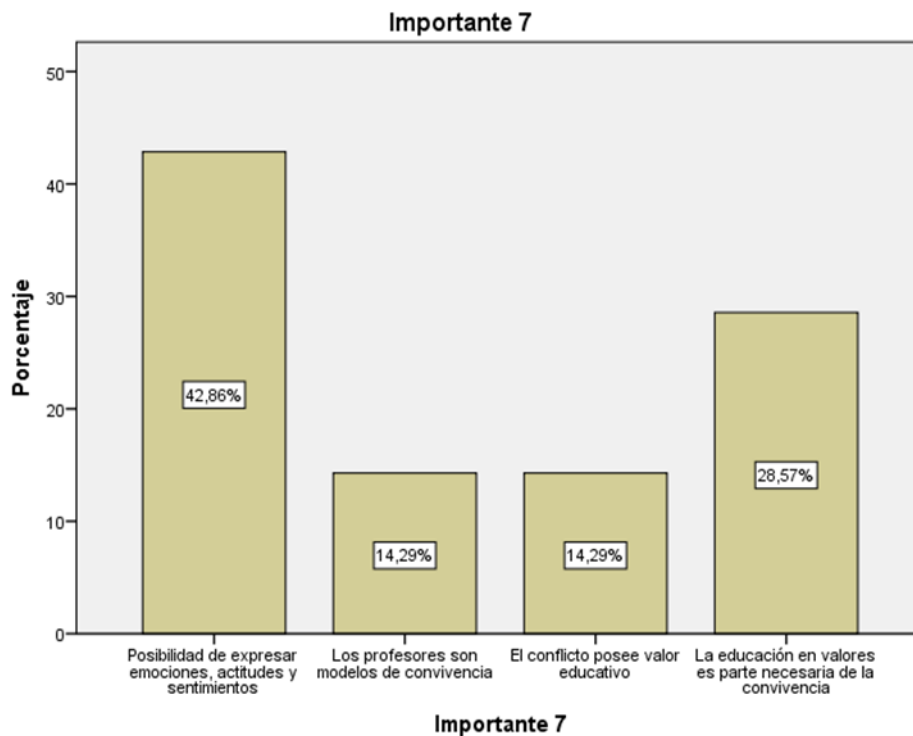


Figura 57 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 7. Nota: elaboración propia

Como elemento de séptimo (7) rango de importancia los docentes consideran que un 42,86% la posibilidad de expresar emociones, actitudes y sentimientos; el 28,57% la educación en valores es parte necesaria de la convivencia; el 14,29% los profesores son modelo de convivencia; el 14,29% el conflicto posee un valor educativo y el 28,57% la educación en valores es parte necesaria de la convivencia.

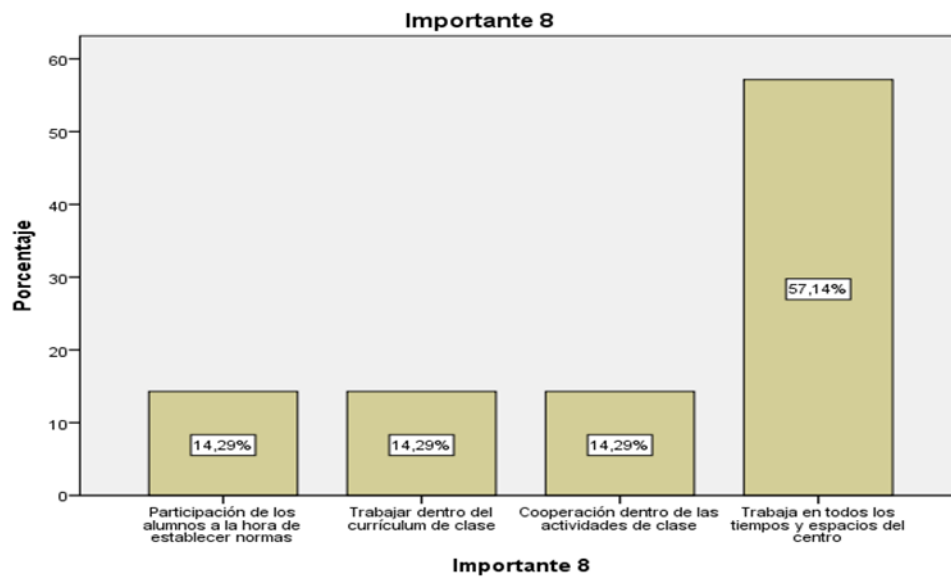


Figura 58 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 8. Nota: elaboración propia

Como elemento de octavo (8) rango de importancia exponen que el 57,14% considera que trabajar en todos los tiempos y espacios del centro; el 14,29% la cooperación dentro de las actividades de clase; el 14,29% trabajar dentro del Currículum de clase y el 14,29% participación de los alumnos a la hora de establecer normas.

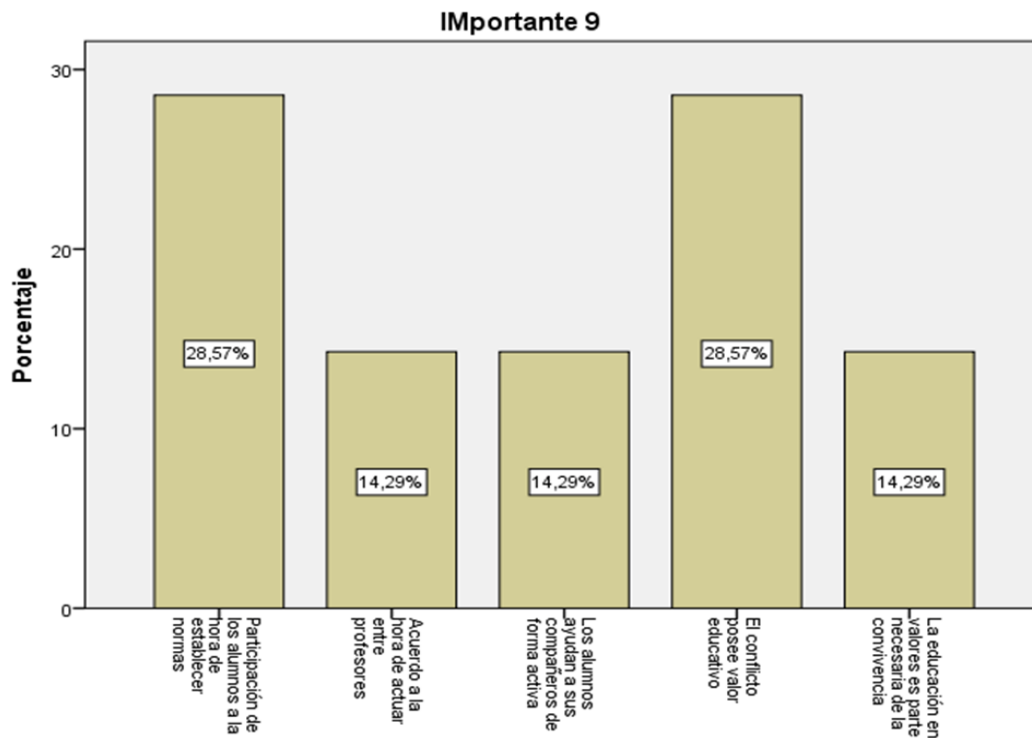


Figura 59 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 9. Nota: elaboración propia

El elemento que los docentes establecieron en el rango noveno (9) están el 28,57% es la participación de los alumnos a la hora de establecer normas; el 14,29% acuerdos a la hora de actuar entre profesores; el 14,29% los alumnos ayudan a sus compañeros de forma activa; el 28,57% el conflicto como valor educativo; el 14,29% la educación en valores es parte necesaria de la convivencia.

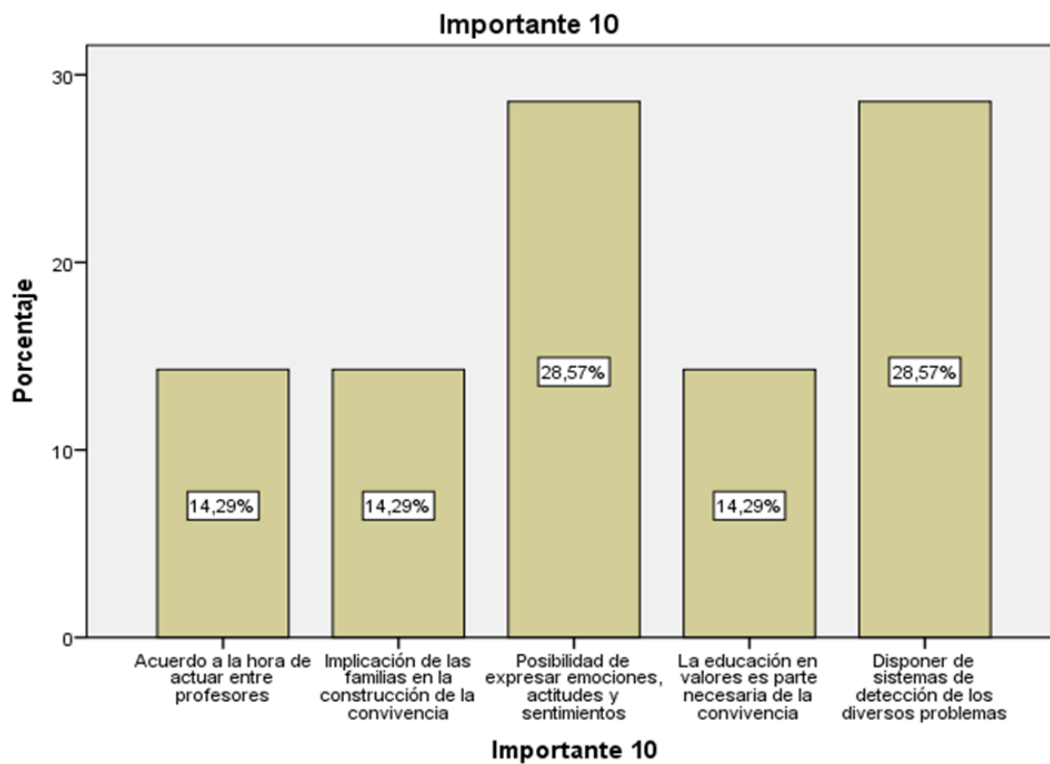


Figura 60 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 10. Nota: elaboración propia

Como elemento de rango décimo (10) de importancia los docentes enlistaron, el 14,29% acuerdos a la hora de actuar entre profesores; el 14,29% implicación de las familias en la construcción de la convivencia; 28,57% posibilidad de expresar emociones, actitudes y sentimientos; el 14,29% la educación en valores es parte necesaria de la convivencia; el 28,57% disponer de sistemas de detección de diversos problemas.

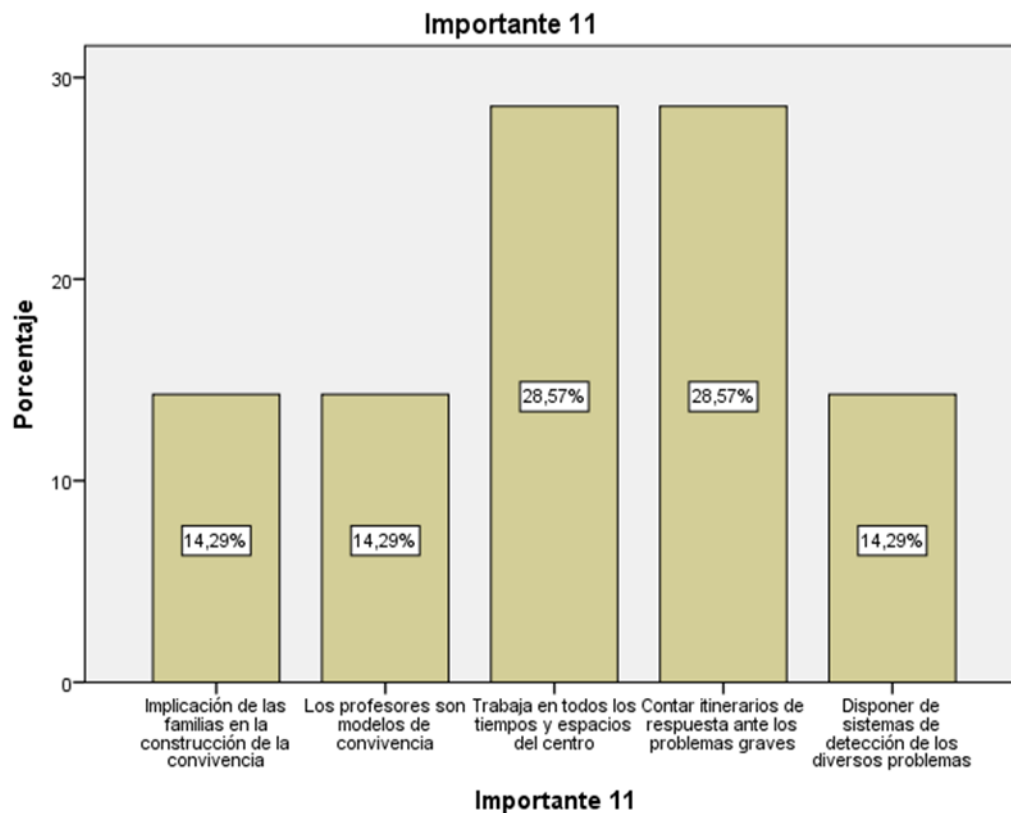


Figura 61 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 11. Nota: elaboración propia

El elemento de rango once (11) de importancia los docentes consideran en un 14,29% la implicación de la familia en la construcción de la convivencia; el 14,29% los profesores son modelos de convivencia; el 28,57% trabajar en todos los tiempos y espacios en el centro; el 28,57% contar con itinerarios de respuesta ante los problemas graves y el 14,29% disponer de sistemas de detección de diversos problemas.

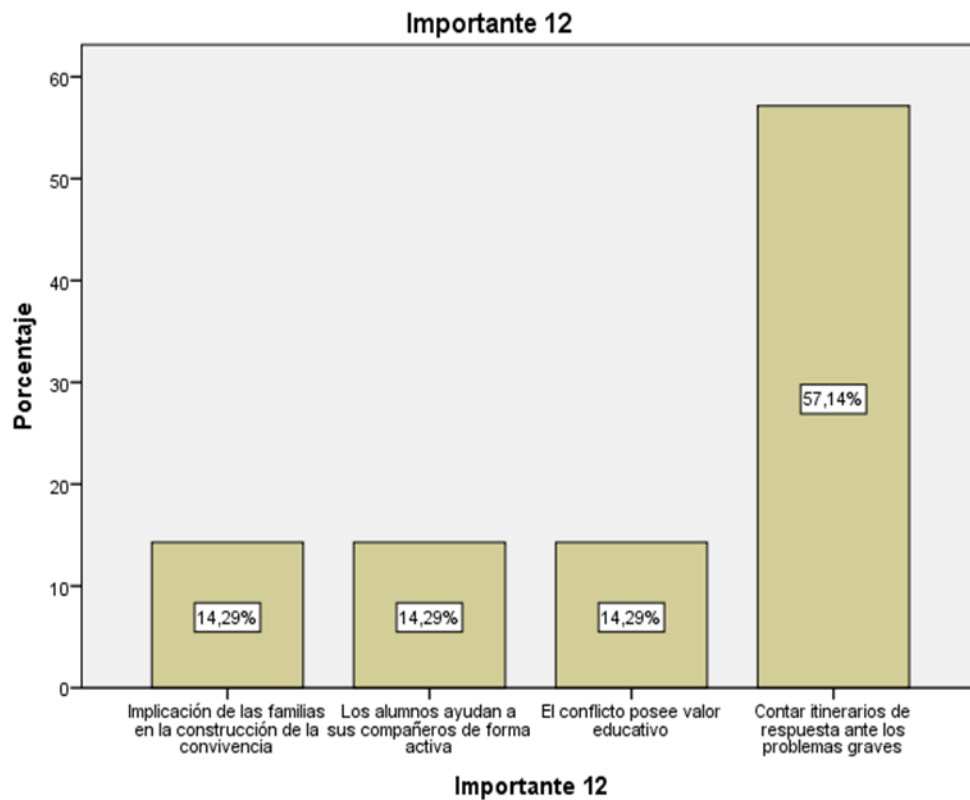


Figura 62 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 12. Nota: elaboración propia

En el rango décimo segundo los docentes (12) exponen que el elemento de mayor importancia en un 14,29% es la implicación de las familias en la construcción de la convivencia; el 14,29% los alumnos ayudan a sus compañeros de forma activa; el 14,29% el conflicto posee un valor educativo y el 57,14% contar con itinerario de respuesta ante los problemas graves.

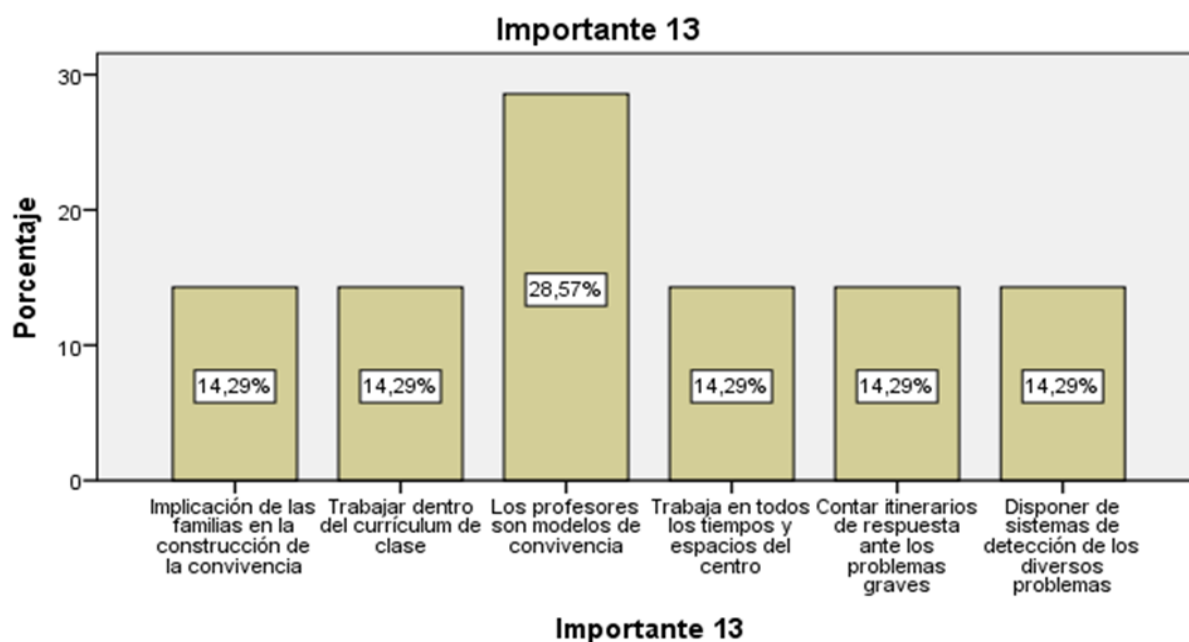


Figura 63 Orden de elementos para abordar la convivencia en el centro educativo 13. Nota: elaboración propia

Como último elemento o décimo tercero (13) los docentes catalogan que el 14, 29% la implicación de las familias en la construcción de la convivencia; el 14, 29% trabajar dentro del currículum de clase; el 28,57% los profesores son modelos de convivencia; el 14,29% trabajar en todos los tiempos y espacios del centro; el 14, 29% contar con itinerarios de respuestas ante los problemas graves y el 14, 29% disponer de sistemas de detección de los diversos problemas.

Esta categorización nos lleva a inferir que los docentes son conscientes de la importancia de ciertos elementos que a su vez inciden de alguna manera en la convivencia, entre los cuales destacan la participación de los alumnos a la hora de establecer normas, la educación en valores, los acuerdos entre profesores, la implicación de las familias, la cooperación entre los alumnos, la posibilidad de expresar emociones, actitudes y sentimientos, el disponer de un sistema de detección de diversos problemas y poder actuar de manera adecuada antes estos problemas, de

igual manera son conscientes de lo importante de ser modelo de convivencia para sus estudiantes.

El análisis de los resultados obtenidos con este instrumento demuestra que hay un reconocimiento de parte de los docentes ante la carencia de herramientas para la resolución del conflicto, es decir estrategias adecuadas de mediación, hay diferencias entre las normas aplicadas por los docentes, lo cual hace que cada quien actúe según su criterio, dejando incluso conflictos sin resolver esto agudiza los problemas de convivencia, reconocen que la mayoría de los conflictos presentados terminan en peleas, que hay insultos constantes entre los estudiantes, vandalismo.

Por otro lado, ellos consideran que muchos de los conflictos presentados tienen origen en los contextos familiares y /o sociales de los estudiantes, resaltan falta de apoyo y acompañamiento de los padres de familia para los procesos de que se desarrollan en la institución Educativa, los docentes se sienten irrespetados y sumado a esto reconocen que existen conflictos entre los docentes. Al igual que los padres de familia, los docentes consideran que no hay respeto por las normas por parte de los estudiantes e igual forma hay poca participación de estos en la elaboración de acuerdos lo que de alguna manera influye en el no cumplimiento de estas.

Lo anterior valida el objeto general de este estudio ya que, es imperativo proponer la mediación como estrategia para la resolución de conflictos de tal manera que permee de manera directa y transversal todos los procesos de convivencia y formación personal y social de toda la comunidad, tal y como lo afirma Castro Jiménez Ivette, en su estudio de 2013.

4.4. Bitácora de observaciones

Para una mayor confiabilidad y para poder determinar las situaciones de conflicto que se presentan dentro y fuera de la institución, además, de los instrumentos aplicados y las actividades de mediación trabajadas con los estudiantes, se realizaron observaciones directas, en diferentes momentos.

Nombre de la Institución: El Carmelo

Observadoras: Ana Elcy Gallego Castrillón, Lorena Luz Méndez Pertuz.

Tiempo de observación: dos semanas.

Lugares y/o momentos: Aula de clase, patio, recreo, puerta de entrada.

De igual manera se aclara que las observaciones realizadas fueron antes, durante y después de las actividades de mediación hechas con los estudiantes objeto de estudio. Esta observación fue realizada en diferentes tiempos y momentos de la vida escolar.

Tabla 5

Bitácora de observaciones

Fecha	Hora	Lugar	Situación presentada	Manejo de la situación.
Septiembre 17/2018	9: 15 AM.	Patio de recreo	Discusión entre varios estudiantes durante el descanso, porque uno de ellos fue golpeado con el	No había ningún docente en esos momentos en el patio de recreo,

			balón. Se maltrataron de palabra, se empujaron y los demás los animan a seguir discutiendo.	con los gritos de los demás, bajó uno de los docentes, que los regañó y les decomisó el balón.
			La profesora expulsa del salón a cuatro estudiantes, porque uno de ellos le quitó la silla y la estudiante se cayó.	La profesora decidió sacarlos a los cuatro del salón y no hizo nada para tratar
Septiembre	8: 15 AM	Salón de clase grado sexto.	Los demás se rieron y esto alteró a la estudiante, quien respondió manoteando y empujando al que le quitó la silla, dos estudiantes más se burlaron de ella.	de solucionar la situación. Al sacarlos trato de calmar a los demás que estaban un tanto eufóricos. Los alumnos expulsados esperaron abajo a que la hora de

				clase terminara.
Septiembre 19/2018	7:20 AM.	Salón de clases. Grado octavo.	Una discusión entre dos	Las estudiantes
			niñas porque una de	fueron remitidas
			ellas le tomó foto a la	a la
			otra con su celular y se	Psicoorientadora
			estaba riendo de ella.	por una de las
			Esto hizo que	profesoras, se
			discutieran de palabras	dialogó en ellas,
			insultándose	cada uno expuso
			mutuamente. (Atrevida,	su punto de
			tonta, chismosa,	vista, la niña que
			estúpida no te estaba	tomó la foto se
			enfocando a ti...).	notaba muy
				tranquila y hasta
				parecía disfrutar
				de lo que había
				hecho, sin
				embargo, la otra
				niña lloraba
				mucho y se
				mostraba muy
	resentida con la			
	actitud se su			

				compañera. Después de mucho rato lograron tranquilizarse, disculparse y un aspecto muy relevante fue la actitud de la niña agresora, reconoció que le dolía ver a su compañera tan triste, y se arrepintió de lo sucedido.
Septiembre	10:00 AM	Salón de clases	Discusión entre dos	El profesor
20/2018		grado noveno.	compañeros porque uno de ellos aseguraba haberle escondido el cuaderno a otro	intervino, pidiendo a los demás que buscaran el cuaderno del compañero, los

				estudiantes con poco ánimo buscaron de bajo de sus asientos, finalmente el cuaderno apreció atrás, el profesor le dice al alumno que le bajará la nota por haberle escondido el cuaderno al compañero.
Septiembre 21/2018	9:15 AM	Restaurante escolar.	Un estudiante de sexto grado empuja a otro de séptimo, porque se coló en la fila para recibir el refrigerio. El estudiante empujado se devuelve y le pega al otro dándole una cachetada.	No había ningún docente cerca, la señora que reparte del refrigerio los separó con la ayuda de otros estudiantes.
Septiembre	8:30 AM.	Salón de clase Grado sexto	La profesora discute con una estudiante porque	La Psicoorientadora

26/2018		marcó la mesa con	después de
		marcador permanente, la	dialogar con la
		estudiante se niega a	estudiante, le
		limpiar la silla y le	facilita los
		responde en tono	elementos para
		grosero a la docente,	que ella lave la
		esta a su vez llama a la	mesa. La
		Psicoorientadora para	estudiante aún
		que intervenga.	molesta lava la
			mesa y se
			regresa con ella
			al aula de clases.
7:25 AM.		Salón de clase	Varios estudiantes
		Grado noveno	La profesora
Septiembre		discuten porque uno de	interrumpe la
27/2018		ellos le metió el pie al	clase para tratar
		otro al pasar, este se	de calmar la
		regresa molesto y	situación,
		empuja al compañero.	diciendo en tono
		Los demás aprovechan	alto cállense, no
		la situación para	dejan dar clase,
		fomentar el desorden	yo no vengo a
		tirando papeles y	acá a perder el
		golpeando las sillas.	tiempo, después

				de un buen rato
				los estudiantes
				logran calmarse,
				pero no hubo una
				mediación entre
				ellos.
Octubre 8 de 2018.	12: 30 PM.	Puerta de entrada de la institución	Un estudiante del grado	El estudiante al
			séptimo discute con otro	que le quitaron el
			porque le arrebató el	mango se entró
			mango que había	de nuevo a la
			comprado, lo corretea	institución, se
			por el patio de entrada y	sentó cerca a la
			lo arrincona contra la	persona que
			pared, le quita el mango	reparte los
			y lo empuja fuertemente.	almuerzos en el
				restaurante,
				espero allí unos
				cinco minutos y
				luego salió de la
				institución.
		octavo insulta a otra	estaba cerca las	
		porque la había	confronta y les	

Octubre			encerrado en el baño,	llama la atención
			poniendo el pasador de	diciéndoles que
9/2018	9:15 AM	Zona de baños	afuera. Ella le responde	si no les da pena
			que no fue, pero la	estar dando ese
			estudiante insiste en que	tipo de ejemplo
			sí, la empuja y le dice	ante los demás.
			palabras como sapa,	Finalmente, cada
			estúpida. Etc.	una de ellas se
			Una de ellas insiste en	alejó muy
			que no había hecho nada	molesta.
			malo y que no se	
			metieran con ella porque	
			no la conocían, pero la	
			otra insistía en que ella	
			era la única que estaba	
			por esa zona.	
Octubre 10	9:45 AM.	Pasillo del	Se acababa de terminar	La docente llega
de 2018		segundo piso	el recreo, los alumnos de	y los obliga a
		cerca al aula de	sexto estaban afuera	entrar al aula de
		clase.	esperando que la	clase, finalmente
			docente llegará al salón,	entran todos y
			de repente se forma una	ella les llama la

			discusión entre varios estudiantes porque al parecer le halaron el pelo a una de ellas, quien sin mirar saca la mano y le pega un compañero, este reacciona empujándola y cae encima de los otros.	atención en general por la situación presentada, los dos alumnos involucrados los deja afuera del aula, ellos bajan y se quedan en las gradas cerca de la tienda.
			Se presentó una discusión entre un grupo de estudiantes del grado séptimo, porque se perdieron varios lápices de las mesas, se acusan mutuamente empleando palabras como acá hay ladrones, porque no compran sus cosas, se empiezan a pegar entre ellos.	El docente molesto trata de calmar la situación, pero al final los envía al departamento de Psico orientación.
Octubre	11 y 30	Salón de clase		
11/2018	AM.	Grado séptimo.		

		Se presentó una	
		discusión entre la	Los estudiantes
		docente y los estudiantes	expulsados bajan
Octubre 12	10:00 AM	por no llegar a tiempo a	y buscan ayuda
	Salón de clases	clases después del	con la
	noveno grado	recreo.	Psicoorientadora.
		Los estudiantes le	
		responden de manera	
		alterada a la docente,	
		quien a su vez los retira	
		del aula y no les permite	
		el ingreso.	

Nota: elaboración propia

Detalla las observaciones realizadas durante la investigación.

Al analizar detenidamente las observaciones realizadas se evidencia las constantes situaciones de conflicto que se presentan entre estudiantes- estudiantes, docentes - estudiantes, esto sirvió como apoyo para determinar algunas de las situaciones que generan conflicto. Es de anotar que la mayoría de los conflictos no son resueltos por los docentes y se trasladan al departamento de Psico orientación de igual forma se evidencia que la actitud que asumida el docente siempre es de llamado de atención, regaños, expresiones coercitivas y sancionatorias, en ningún momento se evidenció diálogo mediación entre estos y los estudiantes; al contrario, esto genera en los estudiantes más rabia, impotencia e inconformidad, lo que los lleva a asumir la solución de los conflictos de la manera no adecuada.

Por otro lado, se puede inferir que las situaciones de conflicto muchas veces se originan por intolerancia entre los estudiantes, falta de acompañamiento por parte del docente en los diferentes espacios institucionales, en especial en el descanso, manejo inadecuado de las emociones, a esto se le suma el no dominio de grupo por parte de algunos docentes, la no aplicación de normas claras y la incapacidad para solucionar las diferentes situaciones de conflicto con autonomía. Todas estas situaciones presentadas afectan no solo el clima de aula, el institucional, sino también, recae en el desempeño académico y el desarrollo fluido de las actividades ya que gran parte del tiempo se emplea en los llamados de atención y una mínima parte se dedica al proceso de enseñanza a aprendizaje.

4.5.1. Resultados de Las actividades de mediación del conflicto.

Al realizar algunas de las actividades propuestas por los estudiantes y docentes, en la resolución asertiva del conflicto, se evidenció una buena actitud y disposición frente a la participación. En primera instancia los padres de familia atendieron el llamado al inicio de esta investigación dando su consentimiento y permiso para la realización de este estudio, a su vez participaron de manera dispuesta para responder el cuestionario aplicado. En cuanto a los docentes hubo empatía y aceptación para colaborar con este estudio y además, al permitir que se hicieran observaciones en diferentes momentos y espacios.

Los estudiantes, en especial, se mostraron en todo momento muy dispuestos e interesados no solo en responder los instrumentos aplicados, sino también, en los temas tratados hacia la mediación del conflicto y sobre todo a participar en la realización de las actividades a partir de lo propuesto por ellos. De esta manera, se pudo determinar las situaciones de conflicto que

afectaban notablemente la convivencia, definir las actividades que para su criterio podían servir para disipar el conflicto y mediar hacia la resolución de estos.

Se logró sensibilizar sobre el concepto de conflicto, sus formas de expresión y la importancia de la comunicación asertiva. Se buscó la interacción de otros agentes educativos externos, quienes dirigieron las diferentes charlas motivacionales y reflexiones sobre el manejo adecuado del conflicto. Actividades durante las cuales hubo gran aceptación y complacencia por parte de los estudiantes debido a que, lo asumieron con buena actitud. Esta actividad se realizó con todos los participantes de este estudio de grados sexto a noveno grado.

De igual forma, se organizaron diferentes grupos con el fin de trabajar de manera más personalizada en la formación en habilidades sociales que les permitiera desarrollar la capacidad de escucha, diálogo y concertación, esto se hizo en especial con los estudiantes que presentaban mayor grado de intolerancia. Se trabajó el tema de la mediación y resolución de los conflictos, el papel del mediador y su importancia a la hora de afrontar situaciones de este tipo. Dentro de este proceso se elaboraron logo y slogan que los identificara como reglas a cumplir en la mediación, siendo el más significativo y a su vez el elegido por todos: “Mediando y dialogando el conflicto voy solucionando” (Ver anexo 3).

Asimismo, los estudiantes elaboran un decálogo de las buenas relaciones, la comunicación y la mediación, el cual mediante trabajo en equipo después de una sensibilización, fueron exponiendo sus ideas y luego mediante plenaria general se elaboró el decálogo el cual fue aprobado por todos. A continuación, se expone el resultado de esta actividad.

Decálogo de la mediación

1. Emplear el diálogo en todo momento.

2. Preguntar antes que discutir.
3. Escuchar al otro como símbolo de tolerancia.
4. Tener respeto y humanismo por cada persona.
5. Entender que todo problema tiene solución.
6. Buscar una persona que nos ayude a mediar en el conflicto.
7. Tener una buena actitud y emplear siempre un tono de voz adecuado.
8. Llegar a acuerdos para no pelear.
9. Reconocer nuestros errores y pedir disculpas.
10. Dar mi opinión y hacer las paces.

Otra de las actividades realizadas fue el análisis de videoclips sobre la manera de resolver diferentes situaciones de conflicto, como medio de reflexión personal y grupal, acto seguido los estudiantes expusieron sus ideas, comentarios y aprendizajes a modo de conclusión.

Una de las actividades importantes fue la conformación del grupo de mediadores escolares, elegidos por los mismos estudiantes, el cual está conformado por catorce (14), integrantes, quienes aceptaron su participación y se comprometieron a colaborar en los procesos de resolución de conflictos.

Estas actividades se concluyeron con un acto cultural donde se mostraron formas de mediar y trabajo en equipo, fue dirigida y orientada por estudiantes del grado octavo con la participación de los diversos grados. En ella se presentaron en comunidad a los estudiantes del equipo

mediador, se dio a conocer el logo, slogan (Ver anexo 3) y decálogo de las buenas relaciones. Además, se mostraron bailes y reflexiones preparados en equipo por cada uno de los grados.

Con estas actividades de mediación se valida los objetivos, se comprueba la hipótesis ya que se logró evidenciar una mejora significativa en la convivencia y una relación directa entre esta y la mediación, se bajaron los niveles de conflicto, se logró integrar de forma implícita a los docentes en el proceso, un aspecto altamente valioso para este equipo de investigación fue la aceptación de los estudiantes y el dinamismo en el momento de proponer y participar en las diferentes actividades.

4.6. Correlación de variables

Tabla 6

			15. Quien crees que debe encargarse, en el colegio de ayudar a resolver los conflictos?	1. Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas?	2. Cuando tienes conflicto con algún compañero o compañera ¿Buscas a alguien que pueda ayudarte a resolverlo?	3. Cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona?	4. ¿ Intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos?	5. ¿ Intervienen tus compañeros o compañeras en la resolución de tus conflictos?	6. ¿Cuántas veces te sienten insultado, ridiculizado, te dicen sobre nombr s y te meten verbalmente conigo en el colegio?	7. ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dices sobre nombr s y te meten verbalmente con ellos?	8. ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido los amigos por eso?	9. ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?	10. ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de forma prolongada?	11. ¿Has perseguido, hostigado o intimidado, en solitario o en grupo a otros u otras?	12. ¿Te has sentido acosado sexualmente y has sentido miedo por esa razón?	13. ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido dar lugar a que otros u otras se sienta acosado sexualmente por ti?
Rho de Spearman	15. Quien crees que debe encargarse, en el colegio de ayudar a resolver los conflictos? N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,214 ⁺ ,031 102	,147 ,140 102	,215 ⁺ ,030 102	,311 ⁺⁺ ,001 102	-,004 ,966 102	-,088 ,380 102	,089 ,374 102	,089 ,375 102	,022 ,825 102	,037 ,714 102	-,105 ,294 102	-,007 ,947 102	-,115 ,248 102
	1. Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,214 ⁺ ,031 102	1,000 ,031 102	-,095 ,342 102	,102 ,309 102	,070 ,485 102	,054 ,591 102	,052 ,604 102	,047 ,639 102	-,026 ,794 102	,090 ,368 102	,030 ,764 102	-,090 ,368 102	-,174 ,080 102	-,060 ,548 102
	2. Cuando tienes un conflicto con algún compañero o compañera N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,147 ,140 102	-,095 ,342 102	1,000 ,031 102	-,045 ,650 102	,088 ,378 102	,094 ,349 102	,030 ,768 102	-,102 ,308 102	,045 ,650 102	-,134 ,181 102	-,148 ,139 102	-,019 ,852 102	-,118 ,238 102	-,202 ⁺ ,042 102
	3. Cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,215 ⁺ ,030 102	,102 ,309 102	-,045 ,650 102	1,000 ,031 102	,092 ,359 102	-,079 ,429 102	,242 ⁺ ,014 102	,147 ,139 102	-,018 ,859 102	-,038 ,703 102	,041 ,684 102	-,061 ,545 102	,172 ,083 102	,059 ,553 102
	4. ¿ Intervienen tus profesores en la resolución de N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,311 ⁺⁺ ,001 102	,070 ,485 102	,088 ,378 102	,092 ,359 102	1,000 ,031 102	,143 ,151 102	,096 ,339 102	,071 ,480 102	,069 ,493 102	-,059 ,556 102	,038 ,704 102	-,070 ,487 102	-,040 ,688 102	,040 ,687 102
	5. ¿ Intervienen tus compañeros o compañeras N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,004 ,966 102	,054 ,591 102	,094 ,349 102	-,079 ,429 102	,143 ,151 102	1,000 ,018 102	,018 ,854 102	,073 ,467 102	-,174 ,081 102	-,043 ,671 102	,107 ,284 102	,214 ⁺ ,031 102	-,073 ,466 102	,102 ,306 102
	6. ¿Cuántas veces te sienten insultado, ridiculizado, te dicen N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,088 ,380 102	,052 ,604 102	,030 ,768 102	,242 ⁺ ,014 102	,096 ,339 102	,018 ,854 102	1,000 ,011 102	,252 ⁺ ,011 102	,052 ,603 102	,161 ,107 102	,227 ⁺ ,022 102	-,046 ,650 102	,085 ,393 102	,131 ,190 102
	7. ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dices sobre nombr s y te meten N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,089 ,374 102	,047 ,639 102	-,102 ,308 102	,147 ,139 102	,071 ,480 102	,073 ,467 102	,252 ⁺ ,011 102	1,000 ,049 102	,195 ⁺ ,049 102	,195 ⁺ ,049 102	,062 ,533 102	,170 ,087 102	,025 ,801 102	,248 ⁺ ,012 102
	8. ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,089 ,375 102	-,026 ,794 102	,045 ,650 102	-,018 ,859 102	,069 ,493 102	-,174 ,081 102	,052 ,603 102	,195 ⁺ ,049 102	1,000 ,049 102	-,041 ,679 102	,051 ,609 102	,067 ,505 102	,235 ⁺ ,017 102	,057 ,571 102
	9. ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,022 ,825 102	,090 ,368 102	-,134 ,181 102	-,038 ,703 102	-,059 ,556 102	-,043 ,671 102	,161 ,107 102	,195 ⁺ ,049 102	-,041 ,679 102	1,000 102	,188 ,058 102	,190 ,056 102	,080 ,422 102	-,123 ,216 102
	10. ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,037 ,714 102	,030 ,764 102	-,148 ,139 102	,041 ,684 102	,038 ,704 102	,107 ,284 102	,227 ⁺ ,022 102	,062 ,533 102	,051 ,609 102	,188 ,058 102	1,000 102	,242 ⁺ ,014 102	,078 ,434 102	,138 ,168 102
	11. ¿Has perseguido, hostigado o intimidado, en solitario o en grupo a N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,105 ,294 102	-,090 ,368 102	-,019 ,852 102	-,061 ,545 102	-,070 ,487 102	,214 ⁺ ,031 102	-,046 ,650 102	,170 ,087 102	,067 ,505 102	,190 ,056 102	,242 ⁺ ,014 102	1,000 102	-,099 ,322 102	,176 ,076 102
	12. ¿Te has sentido acosado sexualmente y has sentido miedo por N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,007 ,947 102	-,174 ,080 102	-,118 ,238 102	,172 ,083 102	-,040 ,688 102	-,073 ,466 102	,085 ,393 102	,025 ,801 102	,235 ⁺ ,017 102	,080 ,422 102	,078 ,434 102	-,099 ,322 102	1,000 102	,141 ,157 102
	13. ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido N	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,115 ,248 102	-,060 ,548 102	-,202 ⁺ ,042 102	,059 ,553 102	,040 ,687 102	,102 ,306 102	,131 ,190 102	,248 ⁺ ,012 102	,057 ,571 102	-,123 ,216 102	,138 ,168 102	,176 ,076 102	,141 ,157 102	1,000 102

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: elaboración propia

La prueba estadística para demostrar la hipótesis fue el coeficiente de correlación de Spearman. Las variables consideradas fueron ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio, de

ayudar a resolver los conflictos? Y la pregunta uno (1). Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas. La prueba estadística arrojó un valor r igual a .214 y un nivel de significación p de .031, para dicho nivel de significación, p menor que .05 se confirma la hipótesis de la investigación, que sostiene que se evidencia una correlación directa entre la mediación del conflicto, y la convivencia.

Para la siguiente correlación, las variables consideradas son ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio, de ayudar a resolver los conflictos? Y la pregunta tres (3) cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona? Para estas variables se encontró un valor r de .21 y un nivel de significación $p = .030$. Para dicho nivel de significación, p menor que .05, se determinó también que hay correlación directa.

En la otra correlación, las variables consideradas son ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio, de ayudar a resolver los conflictos? Y la pregunta cuatro (4) ¿intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos? La prueba estadística arrojó un valor para r igual a .311 y un nivel de significación p de .001, para dicho nivel de significación, p menor que .05 se confirma la hipótesis de la investigación, que sostiene que se evidencia una correlación directa entre la mediación del conflicto, y la convivencia.

Y al momento de establecer si existía correlación entre la pregunta ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio, de ayudar a resolver los conflictos? Y las preguntas 2, 5,6,7,8,9,10, 11, 12 y 13 se obtuvo que el nivel de significación supera el valor de .05 por lo tanto no existe correlación entre ellas. Lo que reafirma la necesidad de proponer la mediación como una estrategia de intervención de resolución al conflicto, generando procesos de sensibilización que permitan concientizar a los estudiantes sobre la necesidad de dialogar, concertar y mediar antes

las diferentes situaciones de intolerancia, partiendo de la premisa de pensar antes de actuar y el poder buscar a un tercero que ayude a solucionar el conflicto para que no sean resueltos del dominio de manera adecuada. Por otro lado, se hace necesario trabajar en la concertación y cumplimiento de las normas, estableciendo rutas claras para abordar el conflicto. Sumado a esto se deben fortalecer a los estudiantes en el desarrollo de habilidades sociales que les permita adquirir los elementos necesarios para interactuar con los otros desde el respeto por sí mismo y por los demás.

4.6. Cronograma de actividades

Tabla 7

Cronograma de actividades

Actividad	Fecha	Descripción de la actividad.	Responsables y/o participantes
Envío de solicitud de permiso.	Agosto 18- 2018	Entrega de la carta solicitando el consentimiento de permiso, para la realización del estudio a la Hermanita Gloria Helena.	Docentes investigadores
Firma de consentimiento informado – Profesores.	Agosto 19- 21 de 2018.	Socialización del estudio y firma del consentimiento informado.	Docentes investigadores
Reunión con padres	11 al 22- de	Se convocó a los padres de	

de familia – firma	septiembre de	familia de los grados 6 a 9,	
del consentimiento	2018.	con el fin de socializar con	Docentes
informado.		ellos todo lo relacionado con	investigadores -
		el estudio a realizarse, se le	Padres de familia.
		solicitó a su vez la firma del	
		consentimiento informado.	
Aplicación de			Docentes
instrumentos de			investigadores
Ortega y Del Rey a	Septiembre -	Aplicación de instrumentos a	Estudiantes de los
estudiantes, padres	octubre. De	estudiantes, docentes y padres	grados 6 a 9,
de familia y	2018.	de familia.	Padres de familia
docentes.			Docentes.
		Reflexión e inducción al	
		manejo del conflicto a cargo	
		de las docentes	
Sensibilización		investigadoras, charla por	Docentes
sobre el manejo del		parte del reverendo Felipe	investigadores
conflicto y la	Setiembre 24 a	Betancourt, Charla	Sexto
comunicación	28 de septiembre	motivacional y reflexiva a	Séptimo
asertiva.		cargo de la Hermanita	Octavo
		Rectora Gloria Helena	Noveno
		Benjumea López.	
		Participación de estudiantes y	

		conclusiones.	
		Se conformaron grupos de	
		manera aleatoria, de acuerdo	
		con las experiencias vividas	Docentes
		sobre el manejo del conflicto,	investigadores
		a las orientaciones dadas.	Octavo
Decálogo de las		Elaboraron el decálogo de las	Sexto
buenas relaciones, la	Octubre 9 al 15	buenas relaciones para ser	Séptimo
comunicación y la	del 2018	aplicado en la institución	Noveno
mediación		educativa el Carmelo en la	
		mediación del conflicto.	
		Selección aleatoria de tres	
		estudiantes por cada grado, a	
		los cuales se les	
		sensibilización sobre el papel	Docentes
		del mediador y su	investigadores
		importancia dentro del	Octavo
Formación de	Octubre 16 al 26	proceso de resolución del	Sexto
mediadores	de octubre	conflicto.	Séptimo
		Firma de acta de compromiso	Noveno
		y aceptación de su rol de	
		mediador.	
Concurso de logos y	29 de octubre a	Elaboración de logos y	Docentes

afiches.	noviembre 2 de	afiches resaltando la	investigadores
	2018	importancia de la mediación	Octavo
		del conflicto, selección del	Sexto
		logo que representa la	Séptimo
		mediación escolar en la	Noveno
		institución educativa El Carmelo.	
			Octavo
		Análisis de videoclips sobre	Sexto
		diferentes situaciones de	Séptimo
Videoclips	Del 5 al 9 de	conflicto escolar, como	Noveno
	noviembre	medio de reflexión al manejo	Equipo de
		de este.	investigadores
			Octavo
		Cierre del proceso de	Sexto
Foro y centro		formación de mediadores,	Séptimo
literario.	Noviembre 15	entrega de reconocimiento a	Noveno
		los mediadores, conclusiones	Equipo de
		y reflexiones del estudio.	investigadores
		Análisis de resultados,	
Análisis de	Noviembre 10 al	redacción de conclusiones,	Equipo de
resultados	30.	elaboración del informe final	investigadores
		y elaboración de la propuesta.	

Nota: elaboración propia. Detalla fechas y actividades realizadas durante la investigación.

4.7. Conclusiones

En este capítulo se dan a conocer las conclusiones de los resultados obtenidos en el estudio “La mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención para la convivencia”, exponiendo las diferentes consideraciones a seguir para la resolución de este en la Institución Educativa El Carmelo de San Andrés Isla.

A través de este estudio de investigación, se concluye que hay relación directa entre la mediación del conflicto escolar y la convivencia, de esta manera se comprueban, validan y correlacionan tanto la hipótesis planteada como las variables (conflicto, mediación y convivencia). A su vez, invita a reflexionar de manera enfática, acerca del cómo se llevan a cabo los procesos de resolución del conflicto en la Institución objeto de estudio, para lo cual, todos los agentes deben ser partícipes.

En primer lugar, este estudio partió identificando las situaciones de conflicto presentadas por los estudiantes, a través de los instrumentos aplicados, y se continuó con las demás acciones encaminadas hacia el logro de los demás objetivos tal como se describen a continuación.

Objetivo General.

Proponer la mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención para la convivencia. Como técnica se aplicaron los cuestionarios de Ortega y del Rey (2003), a estudiantes, padres de familia, directivos y docentes. Tal como se especificó en este estudio, los resultados arrojados llevaron a corroborar el proponer la mediación en la institución

objeto. Es por ello, que este trabajo concluye con el diseño de una propuesta de mediación, partiendo de las situaciones de conflicto encontradas, además, de las actividades de mediación propuestas por los mismos agentes participantes en este (Ver tabla No 8. Propuesta de mediación).

Objetivo Especifico uno (1).

Identificar las situaciones de conflicto presentes en los estudiantes de los grados sexto a noveno de la Institución Educativa el Carmelo, para lo cual se emplearon las siguientes técnicas:

- ✓ Cuestionario de Ortega y Del Rey (2003), a estudiantes, padres de familia, directivos y docentes.
- ✓ Cuestionario sociodemográfico, aplicado a estudiantes y personal directivo y docente.
- ✓ Observación Etnográfica. A estudiantes.

Se pudo determinar que los estudiantes, padres de familia y personal docente que participaron en este estudio reconocen que, entre las situaciones de conflicto, que ellos consideran que están presentes en la institución se destacan: Agresiones verbales y /o insultos, maltrato psicológico, sobrenombres, discusiones, ignorar, gritar, ridiculizar, hablar mal del compañero, intimidaciones, empujones, peleas, falta de acompañamiento de algunos docentes, intolerancia, poca integración, desmotivación, apatía y poco cumplimiento y/o unificación de las normas. Todo esto fue corroborado por el equipo de investigación durante las observaciones realizadas (ver tabla No 5. Bitácora de observaciones). Cabe anotar que otro de los aspectos que llamó la atención fue la falta de acompañamiento docente en los espacios de recreo, esta responsabilidad recae en gran parte en la Psicoorientadora, de igual manera se observa en algunos docentes dificultad para el manejo de grupo, prácticas pedagógicas repetitivas y poco dinámicas, de igual manera se

comprobó que hace falta un mayor apoyo por parte de la familia, no solo en el acompañamiento en sus labores escolares, sino también, en otras actividades e intereses en el contexto externo.

Objetivo específico dos (2):

Seleccionar actividades basadas en la mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención para la convivencia, a través del cuestionario de Ortega y Del Rey (2003), a estudiantes, padres de familia, directivos y docentes y, la observación Etnográfica a estudiantes. Dentro de las actividades propuestas y desarrolladas por los estudiantes, con las cuales se alcanzó el objetivo, están: Charlas formativas, diálogos, actividades físicas, campañas de sensibilización, acompañamiento y orientación, salidas pedagógicas, invitación a otras personas para que les oriente a través de talleres. De igual forma, los estudiantes sugieren que se les permita mayor participación en el grupo, ser escuchados y/o tenidos en cuenta en la toma de decisiones y demás asuntos que les compete como comunidad estudiantil.

Objetivo específico tres (3)

Desarrollar actividades basadas en la mediación del conflicto escolar como estrategia de intervención para la convivencia escolar. Para el cumplimiento de este objetivo, el equipo de investigación con el aval de los directivos, docentes, padres de familia/o acudientes, planificaron actividades partiendo de las sugeridas por los estudiantes en el cuestionario aplicado, además sustentados en las observaciones realizadas (Ver tabla No 7. Cronograma de actividades). Para ello, se trabajaron las siguientes actividades basadas en la mediación del conflicto: primero, se inició con una charla de sensibilización al conflicto y la comunicación asertiva, donde se les orientó a cerca de los diferentes conceptos de conflicto, tipos de conflicto, causas, efectos y

consecuencias y, la importancia de la comunicación asertiva como estrategia para prevenir y mediar en el conflicto. Estos fueron orientados por el equipo investigativo.

De la misma manera, se les orientó mediante charlas motivacionales sobre la mediación, dirigidos por el Sacerdote Felipe Betancourt, y la hermana Gloria Helena Benjumea López, quienes les hablaron sobre las relaciones interpersonales, las ventajas de la mediación, el rol del mediador, la importancia de la mediación tipos de mediación. Cabe anotar que esta actividad en especial fue de gran acogida por parte de los estudiantes, quienes en todo momento se mostraron muy atentos, motivados y con alto grado de participación y reflexión.

A su vez, se impartieron talleres sobre cómo mediar el conflicto escolar, orientados por el equipo investigador, donde los estudiantes por medio del trabajo colaborativo plantearon normas sobre la mediación, las cuales fueron expuestas en plenaria y de allí se eligieron diez (10) de forma concertada para formar el decálogo de las buenas relaciones (Ver decálogo). Otras de las actividades llevadas a cabo, fué el análisis de videoclips sobre cómo resolver conflictos empleando la mediación y la conformación del equipo de mediadores escolares, finalizando estas actividades con un acto cultural sobre mediación planeado y ejecutado con la participación de toda la comunidad estudiantil (ver anexo 11).

Los resultados obtenidos para el logro de este objetivo, en especial, causó gran complacencia al equipo de investigación, debido al alto grado de motivación y participación demostrada por los estudiantes en cada una de ellas dentro de un ambiente tranquilo, lo que reafirma que “La convivencia es estar en el mismo tiempo y lugar que otros, con los que se tiene interacción de manera activa y creadora, compartiendo aspectos comunes buscando el entendimiento y la empatía. (Castro, A., Marrugo, G., Gutiérrez, J. Y Camacho, Y., 2015, p. 171).

Al contrastar la información obtenida con los cuestionarios aplicados, la observación y las actividades de mediación realizadas, se logra evidenciar una concordancia al definir las situaciones que generan conflicto entre los estudiantes de los grados sexto a noveno, hay una reconocimiento por parte de los padres de familia y/o acudientes sobre el hecho de asistir a la escuela solo sin son llamados por los docentes, hay poco interés por asistir a la escuela, para saber del avance de sus hijos o acudidos, puesto que al menos que sea entrega de informes, se ve la asistencia de los padres de familia, esto es sustentado por los resultados del cuestionario de docentes.

Otro elemento para resaltar, en el desarrollo de esta investigación fue la actitud que mostraron los estudiantes, al tomar conciencia sobre el conflicto, mirándolo como una oportunidad de aprendizaje. Lo que reafirma que cuando hay un reconocimiento de sí mismo, en esta misma medida se entiende y reconoce a los otros y es la escuela como uno de los primeros espacios de vida social de los estudiantes, quien tiene el reto día a día de prevenir, enfrentar y solucionar aquellos factores que puedan afectar la convivencia, en concordancia, es deber de ella también brindarle las herramientas para que los chicos crezcan evitando el conflicto, mediando ante él y generando un sano ambiente, sea cual sea el entorno en que este se desenvuelva.

Lo expuesto anteriormente, lleva a inferir que, cuando las estrategias, normas y actividades de mediación son planteadas, ejecutadas y evaluadas en consenso con y por los estudiantes, son aceptadas con más agrado, a diferencia de cuando es un adulto o un docente quien las define o las impone. En consecuencia, la actitud y el comportamiento de estos, cambia significativamente de manera positiva, ya que el empoderamiento de los estudiantes favorece el clima institucional y por ende se refleja en sus actuaciones y manifestaciones convivenciales e incluso en sus resultados académicos.

De ahí radica la importancia de emplear estrategias que viabilicen una sana convivencia en los diferentes espacios y momentos que se generen en la escuela, es por esto, que proponer la mediación del conflicto como estrategia beneficia en gran medida las relaciones interpersonales, permitiendo que fluyan los canales de comunicación asertiva, permeando todos los ambientes y espacios escolares, mejorando notablemente las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, fortaleciendo así el desarrollo de habilidades personales y sociales en los estudiantes, puesto que esto conlleva a tener un mayor control de sus impulsos y emociones para así, saber actuar y afrontar las diferentes situaciones que se presentan en la interacción con los otros. Esto con el fin de garantizar un clima institucional que permita el sano e integral desarrollo de los educandos en igualdad de condiciones (Artículo 2. Constitución política de Colombia. 1991., Art 67. Ley general de Educación, Ley 115 de 1994).

Por consiguiente, es imperativo entonces establecer políticas claras que definan parámetros no solo para el manejo asertivo del conflicto, sino también y lo que es más importante aún, cómo evitar que se presenten, ante esto es importante, definir normas claras y concertadas, es decir, construidas en colectivo y sobre todo pensadas desde, para y con el estudiante. Estos, como agentes principales en el proceso educativo deben ser protagonistas en la toma de decisiones, puesto que en la medida en que ellos sean partícipes, se abona camino hacia el logro de lo propuesto.

La mediación entonces, como proceso de intervención fortalece la convivencia desde el asumir el conflicto de manera positiva, hasta el análisis objetivo del mismo. Es importante resaltar de igual manera el papel del docente en el proceso de mediación como orientadora través de la generación de acompañamiento, seguimiento a los procesos, autorreflexión y resolución. A quien el manual de convivencia, en su artículo 87 de la Ley 115 de 1994, en concordancia la ruta

de atención integral para la convivencia escolar, “le concede el rol de mediador en situaciones que atenten contra la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos sexuales y reproductivos...”. De igual manera se debe entender que “La mediación es un proceso voluntario en el cual una tercera parte neutral, ayuda a las partes en conflicto a tratar de resolver sus diferencias, el mediador capacitado y entrenado a tal fin, mediante el empleo de técnicas específicas, ayuda a las partes a visualizar el problema, identificarlo, crear y considerar opciones y llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito (Santaella, C., 2001).

No menos importante, es el apoyo y/o acompañamiento que debe brindar la familia en todo proceso de la vida del estudiante, no solo para el fortalecimiento intelectual, sino también para su vida social, tal como lo afirma Vygotsky, referenciado en este estudio “El aprendizaje tiene su base en la interacción con otras personas, de ahí se integra de manera individual” . Así cobra mayor importancia el poder integrar de manera comprometida a la familia en los diferentes procesos que se lleven a cabo en la escuela, con ello se contribuirá, para que el aprendizaje sea realmente significativo y la sana convivencia sea visible, teniendo en cuenta que la escuela no puede desligarse de los factores socioculturales externos. Para entender el comportamiento de los estudiantes, se debe “considerar cómo o qué lo está influyendo a modo de presiones” (Bandura, citado por Triglia, A. 2018).

No obstante, es esencial entonces empoderar a la comunidad educativa en procesos de reflexión ,autodominio y autocontrol, fortaleciendo así el desarrollo de habilidades sociales, encaminadas a la mediación, de tal manera que se asuma como pilar esencial al momento de enfrentar las diversas situaciones que se puedan presentar en la interacción diaria, tal como lo sugiere el lema propuesto por los estudiantes “Mediando y dialogando los problemas voy

solucionando” para que la convivencia se evidencie en todos los momentos y espacios del contexto institucional.

4.8. Recomendaciones.

Estas recomendaciones se plantean teniendo en cuenta algunos factores que inciden positivamente en la mediación del conflicto y favorece a su vez la convivencia, entre los cuales están:

- ✓ Brindar un mayor acompañamiento a los estudiantes en todos los momentos y espacios de la vida escolar. (padres de familia, acudientes y/o cuidadores, docentes y demás agentes que participan en el acto educativo).
- ✓ Dar a conocer las normas institucionales a toda la comunidad educativa de tal manera que sean apropiadas por todos.
- ✓ Involucrar a los padres de familia de una manera más comprometida en la toma de decisiones y demás asuntos de la vida escolar.
- ✓ Involucrar de manera más directa a los estudiantes en la planificación, ejecución y evaluación de las diferentes actividades que se programen.
- ✓ Ejecutar e institucionalizar la propuesta que en este estudio se propone.

Capítulo V

5. Propuesta de mediación del conflicto escolar en pro de la sana convivencia

Después de los argumentos planteados a lo largo de este trabajo y las conclusiones expuestas al analizar los resultados arrojados en este estudio, se hace necesario proponer la mediación como estrategia para la intervención del conflicto escolar.

Es evidente que en la institución Educativa El Carmelo, se presentan situaciones de conflictos, muchos de los cuales quedan sin resolver, ya sea porque los docentes no tienen las herramientas necesarias para hacerlo, o porque las normas aplicadas para estos procesos no son unificadas y concertadas e incluso, porque los estudiantes tratan de solucionarlos por sus propios medios.

Sin embargo, cabe resaltar que los estudiantes propusieron actividades basadas en la mediación del conflicto, algunas de las cuales fueron desarrolladas con ellos. En concordancia con esto y fortaleciendo su iniciativa, se plantea la siguiente propuesta como estrategia de intervención al conflicto.

Como primer paso presentar y socializar esta propuesta ante los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Tabla 8

Propuesta de Mediación escolar

Agente educativo	Acciones y/ estrategias	Procesos/ o componentes
Estudiantes	- Sensibilización sobre el manejo y resolución del conflicto.	La mediación
	- Taller creativo sobre el rol del mediador.	
	- Diseño de normas de la mediación estudiantes – estudiantes, docentes -estudiantes.	La convivencia escolar
	- Apropiación de normas desde la lúdica y la recreación.	Resolución de
	- Taller creativo sobre la importancia del diálogo en la resolución de conflictos.	conflictos
	- Elaboración e implementación del decálogo de la mediación.	Las relaciones interpersonales
	- Mesa de trabajo para establecer normas de convivencia en el aula.	La comunicación asertiva
	- Formación de mediadores pares.	El manejo de normas
	- Juego de roles.	
	- Análisis de estudios de casos sobre el manejo del conflicto escolar.	
Docentes	- Mesa de trabajo para la actualización del manual de convivencia.	
	- Festival de las buenas relaciones.	
	- Sensibilización sobre el rol del docente en el aula.	La mediación como estrategias
	- Taller de fortalecimiento personal y manejo de emociones.	El diálogo como
	- Diseño de ruta de atención al manejo de conflicto en el aula.	estrategia.
	- Diseño e implementación del decálogo de las buenas relaciones maestro - alumno.	La comunicación asertiva.

	<ul style="list-style-type: none"> - Juego de roles “ponerse en los zapatos del otro. - Análisis de dilemas relacionados con el conflicto. - Videos estudio de casos. - Campañas del buen trato. - Mesas de diálogo para establecer pautas y acuerdos para la convivencia - Formación de docentes mediadores. - Taller sobre estrategias innovadoras - Mesa de trabajo para la actualización del manual de convivencia - Festival de las buenas relaciones. 	<p>El Manejo disciplinario en el aula.</p> <p>Resolución de conflictos en el aula.</p> <p>Las relaciones interpersonales</p>
Directivo docente	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de rutas de atención para la resolución del conflicto. - Elaboración de acuerdos y normas de convivencia y mediación. - Mesa de trabajo para la actualización del manual de convivencia. 	
Padres de familia	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de sensibilización sobre el rol del padre. - Mesa de trabajo sobre el manual de convivencia y normas institucionales. - Charlas formativas sobre los deberes y responsabilidades de los padres en la educación de sus hijos. - Diseño del decálogo de las buenas relaciones padres e hijos, padres - docentes. - Taller creativo sobre el manejo del diálogo y la concertación y la resolución del conflicto. - Charlas sobre la importancia de la mediación en la formación personal. 	<p>La mediación como estrategias</p> <p>El diálogo como estrategia.</p> <p>La comunicación asertiva.</p> <p>Resolución de conflictos en el hogar</p> <p>Las relaciones interpersonales</p>

-
- | | |
|--|------------------|
| - Taller sobre el manejo de las emociones a través del juego de roles. | Manejo de normas |
| - Festival de las buenas relaciones. | |
-

Nota: elaboración propia. Enlista las estrategias de mediación escolar propuestas.

Referencias

Alcaldía de Santiago de Cali. (2016). *La mediación en el conflicto escolar es camino seguro para una buena convivencia*. Recuperado de: <http://www.cali.gov.co/educacion/>

publicaciones 114909/en_cali_la_mediacion_en_el_conflicto_ escolar_es_camino_ seguro_para_una_buena_convivencia/

Álvarez, A. Y Sandoval, O. (2014). *Estrategias pedagógicas para el desarrollo de competencias Ciudadanas del estudiante de derecho de la Universidad de la Costa*. (Tesis de maestría).

Universidad de la Costa, Barranquilla, Atlántico. Recuperado de:

<http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/259/Investigacion%20COMPETENCIAS%20CIUDADANAS%20NOV.%207.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Arboleda, E. (2018). *Estudiantes Mediadores Del Conflicto Escolar: Un Caso De Escuela Nueva*. (Tesis de maestría). Recuperado de:

Http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/10043/1/arboledamartinezedi lma_2018_diversidadcultural.pdf

Avendaño-Villa, I., Soto-Prada, K., & Franco-Montenegro, M (2016). Intervención de la convivencia escolar desde el uso de las tics. Editorial yoyobiz creativos.

Avendaño Villa, I., Sandoval-Fernández, O., Cardozo-Rusique, A., Alvarez-Pertuz, A., Martinez-Gonzalez, M. (2018). Convivencia escolar: una mirada al caribe colombiano. Editorial educosta.

Avendaño Villa, I., & Herrera Mendoza, K. (2018). Sistematización de la experiencia ciclón: una perspectiva desde la iep apoyada en las tic's. Editorial educosta. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1971>

Banz, C. (2008). *Convivencia Escolar*. Valoras, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Santiago de Chile, Chile. Recuperado de:

http://ww2.educarchile.cl/userfiles/P0001/File/convivencia_escolar.pdf

Bermúdez, G., Davis, M. Y Vargas, P. (2014). *Narrativa, Convivencia y Diversidad cultural*.

(Tesis de maestría). Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/382>

Betancourt, D. (2012). *Conciliación escolar: un ámbito jurídicamente olvidado*. Recuperado de:

[file:///C:/Users/HP/Downloads/2012%203.%20Daniela%20Betancourt%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/2012%203.%20Daniela%20Betancourt%20(1).pdf)

Biblioteca Universidad Alcalá. (s.f). Fuentes de información. Recuperado de:

Http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html

Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela, manual de negociación y mediación para*

docentes. Recuperado de: <http://eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf>

Bravo, M. Y Silva, C. (2014). *Percepción que los docentes le atribuyen a la Mediación escolar sobre la violencia y resolución de Conflictos*. (Tesis de pregrado). Recuperado de:

<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1788/tpeb855.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Caballero, Ma., J. (2010). *Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas*. Recuperado

de: <https://es.scribd.com/document/312709591/Convivencia-Escolar-Un-Estudio-Sobre-Buenas-Practicas>

Cabrales, L., Contreras, N., González, L., y Rodríguez, Y. (2017). *Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones Educativas del Caribe Colombiano*. (Tesis de maestría).

Recuperado de:

[Http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/7693/130308.pdf?Sequence=1](http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/7693/130308.pdf?Sequence=1)

Calderón, C. (2009). *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. Recuperado de:

[Http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3](http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3)

Calderón, I. (2011). *La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares*.

Documento recuperado de:

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34325/articulo4.pdf;jsessionid=F6861CEE45EA29E6EA1BF4BFE642FF4B?Sequence=1>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2009). *Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes*. Recuperado de: <http://studylib.es/doc/6782805/el-programa-para-la-gesti%C3%B3n-del-conflicto-escolar-hermes>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2016). *Referente internacional en conciliación escolar*.

Recuperado de:

[Https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2016/Septiembre/La-CCB-referente-internacional-en-conciliacion-escolar](https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2016/Septiembre/La-CCB-referente-internacional-en-conciliacion-escolar).

Cámara de Diputados de la Provincia de Chaco. (18 de abril de 2000). *Ley 4711 de 2000*.

Recuperado de: <https://www.todosobremediacion.com.ar/ley4711/>

Castro, A., Marrugo, G., Gutierrez, J. Y Camacho, Y. (octubre 2014- septiembre 2015). La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar.

- Panorama Económico*. Pp. 169 – 190. Recuperado de: <https://educarea.cl/wp-content/uploads/2018/06/DOC2-conv-y-res-conflictos.pdf>
- Castro, I. (2013). *Propuesta para la implementación de la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos para la construcción de una convivencia pacífica en las instituciones educativas en la ciudad de Pasto*. (Tesis de especialización en gerencia social). Universidad de Nariño, Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericana (CEILAT). Recuperado de: <http://sired.udenar.edu.co/2333/1/35.pdf>
- Caycedo, R. Y Cocunubo, N. (2016). La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar. *Investigaciones Andina*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=239053104009>
- Código de la Infancia y la Adolescencia. (2006). Recuperado de: http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi_normativa/codigo_de_infancia_y_adolescencia.pdf
- Código Nacional de Policía y Convivencia. (2016). *Ley 1801* de 29 de julio de 2016. Recuperado de: http://biblioteca.saludcapital.gov.co/img_upload/03d591f205ab80e521292987c313699c/ley_1801_2016.pdf
- Consejería de Educación y Ciencia. (1998). La convivencia escolar, qué es y cómo se aborda. Recuperado de: http://educagenero.org/Recursos/convivencia_Rosario-Ortega.
- Consejo Superior de la Judicatura, Sala Administrativa Centro de Documentación Judicial. (CENDOJ. 2010). *Constitución Política de Colombia 1991*. Recuperado de:

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf/8b580886-d987-4668-a7a8-53f026f0f3a2>

Cortés, R. (2015). *Mediación escolar en Colombia*. Recuperado de:

<http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14796/1/MEDIACI%C3%93N%20ESCOLAR%20EN%20COLOMBIA%20V10.pdf>

Cruz, F. (2008). *Educación para gestionar conflictos en una sociedad fragmentada. Una propuesta educativa para una Cultura de Paz*. Universidad de Barcelona, Barcelona, España.

Recuperado de: http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2935/FCA_TESIS.pdf

De Prada, López. (2018. P. 6). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Recuperado de:

<http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/07%20LA%20MEDIACI%C3%93N%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20%C3%81MBITO%20ESCOLAR.pdf>

Díaz, S. (2014). Los Métodos Mixtos de Investigación: Presupuestos Generales y Aportes a la Evaluación Educativa. Recuperado de:

<https://digitalisdsp.uc.pt/bitstream/10316.2/36342/1/Los%20Metodos%20Mixtos%20de%20Investigacion.pdf>

Diccionario de la Lengua Española. (2018). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?Id=ojnstun>

El País.com. (2012). Colombia es el país más violento de América Latina, según índice de Paz Global 2012. Recuperado de: <http://www.elpais.com.co/colombia/es-el-pais-mas-violento-de-america-latina-segun-indice-de-paz-global-2012.html>

El Tiempo. (2015). Colombia, el país más violento del continente, según índice de paz.

Documento recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15965877>.

Fernández, G., I. (2014). La intervención del maltrato en el medio escolar, basada en la mejora de las relaciones interpersonales y de amistad entre iguales. Madrid-España. *Tabanque*.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1138357.pdf>

Ferrero Costa, Eduardo, La mediación, teoría y práctica. Recuperado de:

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-lamediacion-5084701.pdf>

García, D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. Recuperado de:

http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_5.pdf

García, M. Y Vásquez, R. (2013, 17 de enero). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia. *Comunitania*. Documento recuperado de:

<http://studylib.es/doc/7338332/descargar-pdf-completo-n%C2%B05>

Gobernación del Departamento Archipiélago San Andrés providencia y Santa Catalina-

Universidad de la costa, CUC. (2016). Observatorio de la convivencia escolar.

Recuperado de:

http://sanandres.observatorioescolar.org/images/archivos/modulo_mediacion_del_conflicto_escolar.pdf

González, P. Y Rojas, D. (2004). Convivencia Escolar y Conflicto en el Aula: un Estudio

Descriptivo sobre las Relaciones entre Jóvenes y Profesores de dos Liceos de Enseñanza

Media. Recuperado de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/134943/Paola%20Gonzalez%20Gallegos.pdf;sequence=1>

González, P. (8 de septiembre 2016). Blog de ISEP: Conflicto, convivencia y mediación en centros educativos. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.isep.es/actualidad-educacion/conflicto-convivencia-y-mediacion-en-centros-educativos/>

Guerrero Cuentas, H., Ramírez Molina, R., Herrera Tapias, B., Avendaño Villa, I., & Mendoza Herrera, K. (2018). El ejercicio investigativo: Una aplicación desde el quehacer docente de maestros y maestras del Departamento del Magdalena TOMO I. Editorial Educosta. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1969>

Guerrero Cuentas, H., Ramírez Molina, R., Herrera Tapias, B., Avendaño Villa, I., & Mendoza Herrera, K. (2018). El ejercicio investigativo: Una aplicación desde el quehacer docente de maestros y Maestras del Departamento del Magdalena TOMO II. Editorial Educosta. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1970>

Guerri, M. (2017). *Psicoactiva*. La Teoría del desarrollo psicosocial de Erik Erikson Recuperado de: <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-del-desarrollo-psicosocial-erik-erikson/>

Guerri, M. (2017). Blog Psicoactiva mujer hoy.com: Los conflictos: tipos, causas y alternativas de solución. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.psicoactiva.com/blog/los-conflictos-tipos-causas-alternativas-solucion/>

- Hernández, C., Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: mcgraw Hill. Recuperado de:
https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Ianni, N. (2002). La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja. En J. González (Consejero), Foro subregional, sobre Convivencia Escolar y Calidad Educativa. Conferencia llevada a cabo en Ministerio De Educación de Chile y La organización de estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (OEI). Llevado a cabo en el seminario académico, Santiago de Chile, Chile. Recuperado de:
<https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia02/reflexion02.htm>
- Ibarrola, S. E Iriarte, C. (enero - abril de 2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado*, 17(1), p. 368. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev171col7.pdf>
- ICBF desarrolló con éxito su campaña de convivencia escolar. (30 de mayo, 2018). *El isleño.com*. Recuperado de:http://www.xn--elisleo-9za.com/index.php?Option=com_content&view=article&id=15466:icbf-desarrollo-con-exito-su-campana-de-convivencia-escolar&catid=61:educacion&Itemid=97
- Iglesias, E. (2013). La Mediación como Método para la Resolución de Conflictos: Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia. *Revista de Trabajo Social de Murcia TSMU*, (18). P. 8. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4549233.pdf>

IREX. (2013). Conflict Resolution and Peer Mediation Toolkit. Recuperado de:

<https://www.irex.org/resource/conflict-resolution-and-peer-mediation-toolkit>

Iungman. Silvia. (1996). La mediación escolar. Recuperado de:

http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Iungman_Unidad_3.pdf

Johnson, D. Y Johnson, R. (1996). Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in

Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research. *Sage journals*.

Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.3102/00346543066004459>

La mediación escolar como herramienta de convivencia. (2010). Temas para la educación,

Revista digital, profesionales de la enseñanza. Sin autor conocido. Recuperado de:

<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7166.pdf>

León, Valentina. (2010). Teoría evolutiva de Jean Piaget. Recuperado de

<https://valentineleon.wordpress.com/2010/01/05/teoria-evolutiva-de-jean-piaget/.2>

Linares, A. (2008). *Desarrollo Cognitivo: Las teorías de Piaget y Vigotsky* (Módulo de

Maestría). Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, España. Recuperado de:

http://www.paidopsiquiatria.cat/files/teorias_desarrollo_cognitivo_0.pdf

Machado Hernández, Adelaida, González Ortega. Gisela, Carbonel, Manjarrez. Tatiana (2012).

Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares Instruccional.

Recuperado de:

https://uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-10-no-1/articulo6.pdf

Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. Y Concepción, M. (2016). Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. *Escenarios*, 14 (1), pp. 72-84 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v14i1.879>

Méndez Orjuela, Carlos Alberto. (2018). Marco legal de la convivencia escolar. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/202805225/Marco-Legal-de-la-Convivencia-Escolar-Colombia>

Mestres, Laia. (2007). Como mejorar la convivencia escolar. Documento recuperado de: <http://www.educaweb.com/noticia/2007/12/17/como-mejorar-convivencia-escolar-2672/>

Ministerio De Educación de Chile. (2013). Convivencia escolar. Recuperado de: http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?Id_seccion=4010&id_portal=50&id_contenido=17916

Ministerio de Educación Nacional. (2002). Política educativa para la formación escolar en la convivencia. Recuperado de: https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2013). La convivencia escolar en la educación básica. Recuperado de: <https://laconvivenciaescolareneducbasicaa.wordpress.com/2013/04/29/definicion-de-convivencia-2/>

Ministerio de Educación Nacional. (1994). Ley 115. Documento recuperado de: https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (1994). Decreto 1860. Recuperado de:

https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2013). Ley 1620. Recuperado de:

https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-327397_archivo_pdf_--proyecto_decreto.pdf

Ministerio De Educación Nacional. (2007). Plan Decenal de Educación. (2016- 2026).

Recuperado de: http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/PNDE%20FINAL_ISBN%20web.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2016). Sanciones del manual de convivencia. Recuperado

de: https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-357092_archivo_pdf_Consulta.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2014). Ley 1732 de 2014. Recuperado de:

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?I=59313>

Molina, R. I. R., Raby, N. D. L., Villa, I. A., & Tapias, B. A. H. (2018). Liderazgo consiliente como competencia potenciadora del talento neuronal. *Opción*, 34(86), 826-854.

Morales, F. (19 de septiembre de 2012). *Conozca tres tipos de investigación*. Recuperado de:

<http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Organización de las Naciones Unidas para la Ciencias, la Educación y la Cultura. UNESCO.

(2011). Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo: Una crisis encubierta: Conflictos Armados y educación. (7). Recuperado de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001921/192155S.pdf>

Ortega y del Rey. (2003). Cuestionario de resolución de conflictos y eventos de agresión escolar.

Recuperado de:

<https://docs.google.com/forms/d/1ayyugved2zv3tmwort7rvj2sezkqjdkhxytc0vd-8FU/edit>

Ortega y del Rey (2003). Cuestionario para la familia sobre la convivencia escolar. Recuperado de:

https://docs.google.com/forms/d/16KCN3_3D-ivlsiyqimhdosftgm7ybdne9poziumoe6g/edit

Ortega del Rey y colaboradores. (2003). Cuestionario para docentes sobre convivencia, conflicto y violencia escolar (Docentes). Recuperado de:

<https://www.uco.es/laecovi/img/recursos/uvymnucskr79zqz.pdf>

Ortiz, A. (2014). *Mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo*.

(Tesis de Magister). Universidad de Antioquia. Recuperado de: [http](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/.../adrianaortiz_2014_situacionesconflicto.pdf)

bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/.../adrianaortiz_2014_situacionesconflicto.pdf

Palacios, J. Nelson Mandela: “La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo”. [Mensaje en un blog] 6 de diciembre de 2013. Recuperado de:

<http://blogs.lavozdegalicia.es/socorrismo/2013/12/06/nelson-mandela-la-educacion-es-el-arma-mas-poderosa-que-puedes-usar-para-cambiar-el-mundo/>

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica Educare*. 15(1), p. 21. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/html/1941/194118804003/>

Pérez, T. (2017, 7 de marzo). Aprender a convivir en la diferencia, clave para construir cultura de paz. *Dialnet*, (6). Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6132038.pdf>

Pérez, A., E. y Gutiérrez. M., D. (2016). El Conflicto en las Instituciones Escolares. Ra Ximhai, vol. 12, (núm. 3), pp. 163-180. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>

Plan Decenal De Educación. (2016- 2026). Documento recuperado de:
http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/PNDE%20FINAL_ISBN%20web.pdf

Prada, J., López, J, (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=2666244>

Puglisi, B. (2013). La convivencia escolar en la prevención de la violencia en las aulas. Documento recuperado de:
<http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/Documento%20bpuglisi.pdf>

Ramírez, L., J. (2016). *Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil*. (Tesis doctoral). Recuperado de:
<https://eprints.ucm.es/40428/1/T38108.pdf>

Real Academia Española. (2017). Definición de conflicto. *Diccionario de la Lengua Española*. [Versión electrónica]. Madrid, España, <http://dle.rae.es/?Id=aghyxgk>

Roldan, L. (2016). Red de apoyo por la justicia y la paz. Caracas, Venezuela: Correo del Orinoco. Recuperado de: <http://www.reddeapoyo.org.ve/el-deber-de-estudiar-y-ser-feliz/>

Santaella, C. (2001). *Mediación Escolar*. (Monografía de grado). Recuperado de:

<https://www.monografias.com/trabajos87/la-mediacion-escolar/la-mediacion-escolar.shtml>

Silvestrini Ruiz María, Vargas Jorge Jacqueline. (2008). Fuentes de información Primaria, secundarias y terciarias. Recuperado de: <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Smith, S., Daunic, A., Miller, D. Y Robinson, R. (2001, 7 de mayo). Conflict Resolution and Peer Mediation in Middle Schools: Extending the Process and Outcome Knowledge Base. *The Journal of Social Psychology*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12236468>

Sociedad Colombiana de Pediatría (SCP). (2013). *En San Andrés se habló de buen trato y resiliencia por nuestra infancia*. Recuperado de: <https://scp.com.co/actualidad-puericultura/en-san-andres-se-hablo-de-buen-trato-y-resiliencia-por-nuestra-infancia/>

Stephen, W., Smith, A., Daunic, M., David, M. Y Rowand, R. (2010). Conflict Resolution and Peer Mediation in Middle Schools: Extending the Process and Outcome Knowledge Base. *The Journal of Social Psychology* 142, 567-586. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224540209603919>

Triglia, A. (2018). *Psicología y Mente*. La teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura. Recuperado de: <https://psicologiaymente.net/social/bandura-teoria-aprendizaje-cognitivo-social>

Torrego, J. (2006). ¿Qué sucede con la convivencia en nuestros centros? Propuestas para avanzar. *Revista Padres/Madres de alumnos y alumnas. Ceapa*. Recuperado de:

https://diversidad.murciaeduca.es/orientamur/.../articulo_revisado_ceapa_torrego.pdf

Torres, J. (Ed.). (17 de junio de 2015). Colombia, el país más violento del continente, según índice de paz. (IGP). *El Tiempo*. Recuperado de:

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15965877>.

UNICEF (2015). Informe anual Colombia. Recuperado de:

<https://unicef.org.co/sites/default/files/informes/unicef-informe-anual-nuevo.pdf>

Uranga, M. (1998). Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el Marco Escolar.Docplayer.es. Recuperado de: <http://docplayer.es/22203732-Mediacion-negociacion-y-habilidades-para-el-conflicto-en-el-marco-escolar-mireia-uranga-arakistain.html>

Valencia, Murcia, Fernando. (2004). Conflicto y violencia escolar en Colombia, Lectura breve de algunos materiales escritos. Recuperado de:

<http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/5199/1/445-1022-1-PB.pdf>

Vásquez, R. (2012). La mediación escolar como herramienta de educación para la paz. (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf>

Vergara, C. (25 de abril de 2018). La teoría del desarrollo cognitivo de Jerome Bruner. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.actualidadenpsicologia.com/teoria-desarrollo-cognitivo-jerome-bruner/>

Villa, I. A., Peña, O. F. C., & Cuentas, H. R. G. (2015). Competencias sociales y tecnologías de la información y la comunicación como factores asociados al desempeño en estudiantes de básica primaria con experiencia de desplazamiento forzado. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 11(1), 13-36.

Visión Social. (2015). “*Nuestro trato, el buen trato*” sigue consolidándose en San Andrés y Providencia. Recuperado de: <http://visionsocial.org/?P=4433>

Yáñez, D. (sf). Método descriptivo: características, etapas y ejemplos. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

Vinyamata, E. (2003). La conflictología: Un aprendizaje Positivo de los conflictos. *Convergencia*. Recuperado de: <https://convergencia.uaemex.mx/article/download/1595/2676/>

Wikisource. (2018). *Conferencia de la Haya de 1899*. Licencia Creative Commons Atribución-compartirigual 3.0. Recuperado de: https://es.wikisource.org/wiki/Conferencia_de_La_Haya_de_1899

Anexo 1. Permiso uso de instrumentos

Anexos

San Andrés, Islas Septiembre 15 de 2018

Dr.(as)

Rosario Ortega, Rosario Del Rey y colaboradores.

Distinguidas Doctor(as):

En nuestro Nombre:

Ana Elcy Gallego Castrillón, Especialista en Gestión de Centros educativos y docente maestrante en educación y Lorena Luz Méndez Pertuz, especialista en Orientación y Desarrollo Humano y Maestrante en educación. En este momento nos encontramos desarrollando un proyecto de investigación en torno a la temática de Convivencia Escolar, por lo que en revisión teórica del tema, hallamos su trayectoria investigativa frente al mismo y los instrumentos diseñados para la evaluación de convivencia.

En razón de esto nos dirigimos a ustedes con la intención de solicitar de la manera más atenta su autorización y la de demás autores para la utilización de la prueba:

✓ **Para los estudiantes:**

Cuestionario de conflictos y eventos de agresión escolar. (Ortega y Del Rey. (2003).

✓ **Para padres de familia:**


Cuestionario para Familia sobre convivencia escolar. (Ortega y Del Rey. (2003).

✓ **Para docentes y directivos:**

Cuestionario sobre convivencia, conflictos y violencia Escolar. (R. Ortega, R. Del Rey, J. A. Mora – Merchán, V. Sánchez y F. J. Ortega – Rivera. (2006).

Le solicitamos muy respetuosamente el permiso para la utilización de estos instrumentos en la investigación que desarrollamos actualmente titulada: “ **La mediación del conflicto escolar una estrategia de intervención para la convivencia escolar**”

Atentamente:


Ana Elcy Gallego Castrillón
Lorena Luz Méndez Pertuz

Docentes Maestranter Universidad de la Costa. CUC. Modalidad Virtual. San Andrés
Isla.

Anexo 2 Instrumento estudiantes

**CUESTIONARIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EVENTOS DE AGRESIÓN
ESCOLAR “Ortega y Del Rey (2003)”¹**

Nombre:.....	Grado:	Edad:.....
Institución Educativa: -----	Sede: -----	

Departamento: -----	Municipio:-----	

Qué haces ante situaciones como las siguientes:

1. Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas:

¹ Instrumento administrado con fines exclusivamente pedagógicos en el marco del proyecto de investigación “Observatorio de Convivencia Escolar para el Caribe Colombiano: Escenario de Paz. Fase I” De la Universidad de la costa, CUC. Barranquilla-Atlántico. 2017

☐ Grito o le insulto ☐ Insisto en que me atienda ☐ Pido ayuda ☐ No vuelvo a hablarle.

2. Cuando tienes conflicto con un algún compañero o compañera ¿buscas a alguien que puede ayudarte a resolverlo?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces.

3. Cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

4. ¿intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

5. ¿intervienen tus compañeras o compañeros en la resolución de tus conflictos?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

6. ¿Cuántas veces te sientes insultado, ridiculizado, te dicen sobrenombres y se meten verbalmente contigo en el colegio?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

7. ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dices sobrenombre y te metes verbalmente con ellos?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

8. ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido los amigos por eso?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

9. ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

10. ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de forma prolongada?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

11. ¿Has perseguido, hostigado e intimidado, en solitario o en grupo, a otros u otras?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

12. ¿Te has sentido acosado sexualmente y has sentido miedo por esa razón?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

13. ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido dar lugar a que otros u otra se sienta acosado sexualmente por ti?

☐ Nunca ☐ Alguna vez ☐ A veces ☐ Muchas veces

14. ¿Qué actividades harías para aprender a resolver conflictos?

15. ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio, de ayudar a resolver los conflictos?

☐ Los profesores o profesoras ☐ Profesores y estudiantes

() Cada uno en lo suyo () Los estudiantes

16. ¿Qué cosas, de las mencionada anteriormente calificarías de conflictos y que de cosas de violencia?

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

Anexo 3. Slogan y Logo



Anexo 4. Instrumento a Padres de familia

Cuestionario para familias sobre la convivencia escolar

Como seguramente sabes, desde el centro estamos tratando de mejorar la convivencia y que nuestros alumnos/as aprendan a resolver los conflictos de forma dialogada y positiva, para evitar que aparezcan fenómenos de violencia. Para eso es muy necesario conocer la opinión y recibir apoyo de vosotros, los padres y las madres de nuestros estudiantes. Por ello, te rogamos que contestes sinceramente este cuestionario, al tiempo que te invitamos a participar en las actividades e iniciativas que se van a llevar a cabo.

1. ¿Cómo te llevas con el equipo directivo del centro?
☐ Bien ☐ Normal ☐ Regular ☐ Mal ☐ Me da igual
2. ¿Y con los profesores en general?
☐ Bien ☐ Normal ☐ Regular ☐ Mal ☐ Me da igual
3. ¿Y con el tutor o tutora de tu hijo o hija de este año?
☐ Bien ☐ Normal ☐ Regular ☐ Mal ☐ Me da igual
4. ¿Qué fenómenos de malas relaciones, conflictos o violencia has observado en el centro?

5. ¿Conoces las normas de convivencia del centro y la forma en que se diseñan y aplican? ¿Qué opinión te merecen?

6. ¿Participas en la vida social del centro?
☐ Mucho ☐ Normal ☐ Poco ☐ Nada
7. ¿En qué participas? (escribe en los espacios vacíos si lo necesitas)

<input type="checkbox"/> En nada	<input type="checkbox"/> Recoger las notas	<input type="checkbox"/> Si su hijo o hija va mal
<input type="checkbox"/> En la AMPA	<input type="checkbox"/> En las fiestas	<input type="checkbox"/> Si se les pide, en cualquier cosa
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
8. En tu opinión, ¿cuáles de la siguiente lista de fenómenos y problemas suceden en el centro?
 - Enfrentamientos entre los alumnos y el profesor:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho

- Malas palabras en clase:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- No se respetan las normas:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- Los alumnos se insultan:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- Los alumnos se pelean:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- Hay grupitos que no se llevan bien:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- Hay niños que no están integrados y se sienten solos:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- Los profesores van cada uno a lo suyo:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- Los alumnos piensan que los profesores no los entienden:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho
- Los alumnos están desmotivados, se aburren:
☐ Nada ☐ Poco ☐ Regular ☐ Mucho

9. De las situaciones anteriores, ¿cuáles y de qué manera afectan personalmente a tu hijo o hija?

.....

.....

.....

.....

10. ¿Qué aspectos de la convivencia del centro crees que son mejorables? ¿Cómo se haría? ¿Quién lo haría?

.....

.....

.....

.....

11. ¿En cuáles tú mismo o misma desearías ayudar? ¿Cómo lo harías?

.....

.....

.....

.....

Anexo 5. Instrumento de docentes

ICVE Docentes 2^{do} Ciclo ESO y Bachillerato**Cuestionario sobre Convivencia, Conflictos y Violencia Escolar (Docentes)****R. Ortega, R. Del Rey, J.A. Mora-Merchán, V. Sánchez y F.J. Ortega-Rivera**☐ Hombre ☐ Mujer

Edad: _____ años

Centro: _____

Curso en el que estás en este momento: _____

Área de Especialidad: _____

Años de experiencia ☐ 1 a 2 ☐ 3 a 5 ☐ 6 a 10 ☐ 11 a 20 ☐ 21 a 30 ☐ Más de 30

Estamos tratando de recoger datos para conocer el estado de la convivencia en los centros educativos. Para esto es necesario conocer tu opinión y recibir toda la ayuda posible, por lo que te pedimos que contestes sinceramente a este cuestionario.

Piensa ahora en tu centro y tu clase y señala tu grado de acuerdo:

	Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
Mis alumnos tienen una visión positiva de mí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay diferencias entre mis normas y las de otros profesores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis compañeros tienen una visión positiva de mí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay buena convivencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo que en general, mis alumnos son bastante maduros y equilibrados para su edad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponemos de los materiales necesarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La convivencia es un objetivo importante del currículum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los profesores no estamos bien preparados para los problemas de convivencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creo que la mayoría de mis estudiantes tienen pareja más o menos estable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se realizan actividades extraescolares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi centro tiene mala fama, a la gente no le gusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay peleas entre el alumnado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las relaciones sentimentales que mantienen mis estudiantes son muy apasionadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pienso que mis alumnos son personas con hábitos sanos y saludables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los alumnos se llevan bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay alumnos que reciben motes o son insultados por sus compañeros por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los profesores nos llevamos bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay buenas relaciones entre profesores y alumnos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familias y profesorado nos llevamos bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay problemas de vandalismo (destrozos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las relaciones sentimentales que mantienen mis alumnos son muy conflictivas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Una de las quejas más frecuentes entre mis estudiantes chicos que tienen pareja es la falta de libertad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las familias del alumnado se implican en las actividades (reuniones, cursos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay conflictos que se quedan sin resolver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los problemas de violencia se deben al contexto social y familiar de los alumnos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los profesores somos respetados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Una de las quejas más frecuentes entre mis estudiantes chicas con pareja son los celos de éstos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los profesores somos ejemplo de buenas relaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nunca	Casi nunca	A veces	Much as veces	Siempre
Se intenta que las clases sean motivadoras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis estudiantes tienen actitudes sexistas y estereotipadas en sus relaciones con el otro sexo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay alumnos que son excluidos por sus compañeros por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El alumnado participa para decidir las normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El alumnado respeta las normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay situaciones de maltrato y acoso entre escolares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En los casos de violencia me siento respaldado por mis compañeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis alumnos beben y fuman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis estudiantes se insultan y meten unos con los otros utilizando motes e insultos de carácter sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenemos procedimientos para velar por el cumplimiento de las normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay alumnos que no están integrados y se sienten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

solos					
Hay grupitos de alumnos que no se llevan bien	O	O	O	O	O
Entre mis estudiantes que tienen pareja ha habido casos de agresiones e insultos verbales	O	O	O	O	O
Los profesores van cada uno a lo suyo	O	O	O	O	O
Hay alumnos que acosan e intimidan a sus compañeros usando el móvil o Internet	O	O	O	O	O
El profesorado se encuentra indefenso ante los problemas de disciplina y violencia	O	O	O	O	O
Los alumnos piensan que los profesores no los entienden	O	O	O	O	O
Los alumnos creen que la convivencia es buena	O	O	O	O	O
Entre mis estudiantes ha habido casos de tocamientos y abusos sexuales	O	O	O	O	O
Entre mis estudiantes que tienen pareja ha habido casos de Agresiones físicas	O	O	O	O	O
Los alumnos se insultan	O	O	O	O	O
Hay alumnos que no dejan dar clase	O	O	O	O	O
He observado situaciones de conflicto entre estudiantes por motivos de diferencias culturales, religiosas y/o de procedencia	O	O	O	O	O

Hay alumnos que no respetan las normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay alumnos que siempre están metidos en peleas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Y a ti, cuántas veces te pasa que

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Muchas Veces	Siempre
Personalmente suelo controlar y prevenir los conflictos y las Agresiones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los alumnos interrumpen la clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me han chantajeado a través del móvil, el ordenador, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colaboro con las iniciativas que el centro propone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intento que los alumnos participen en las clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo claras las consecuencias para mi alumnado del Incumplimiento de normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplo las normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me gusta trabajar en equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He utilizado el trabajo en grupo cooperativo en mis clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ayudo a mis compañeros en lo que necesitan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo malas contestaciones en clase por parte del alumnado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Respeto la opinión de los demás compañeros aunque no la Comparta	O	O	O	O	O
Algún alumno me ha golpeado	O	O	O	O	O

Charla de Sensibilización
octubre 31- 2018.

Firma de Estudiantes participantes

Brenda Barea Garcia - Hania Cantillo Blanco
Shane Sarmiento Guerrero - Natshell Jimenez Ramos
Dafne Franco Muriel
Nataly Sarmiento Guerrero
Maverick Taylor Mejia.
Joseph Sotelo Ortiz
Chris Barrios E.
Sharon Chow Guzman.
Daynell Mergarejo McLean
Shans Cabarcas P.
David James Florez
Juan Samuel Martinez
Jhon Mario Ospina Escorcia
Erick Archbold B.
Jesus David Sanchez
Jordan Peterson Pirellano
Fabian Andres Almeida
Helder de Laszalas
Rainer Baker Perez
Jose Daniel Rodriguez
Hillary Santana
Melicia Martinez
Mario Medina
Klewer Figuer.
Andry Ortiz G.

Mediación del conflicto del conflicto escolar una estrategia de intervención para la convivencia escolar

Taller formación de mediadores

Firma de estudiantes participantes

1. Clara Jose Leon Araya
2. Paula Garcia Echavarría
3. Marian Yelith Castillo Sanchez
4. Andrea Gutierrez Perez
5. Isabella Castro Mendivil
6. Maria Jose Arroyo Gutierrez
7. Dafne Caralay Franco Muiel
8. Shanie Sarmiento Guerrero
9. Hillary Santana Marengo
10. Daniela Gonzalez Vivanco
11. Micheli Mendez Mendoza
12. Dariana Gonzalez
13. Josneda Beltran Valdelamar
14. Kethel Jassiel Romero Blanco
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.
- 25.

- Orlanis Barrios Flores
26. Share Sarmiento Guerrero
 27. Suani meliza Muñoz ramos
 28. Luisa Fernanda De los Reyes A.
 29. Mateo Jose torres yimenez
 30. Harlo alberto Medina Ariza
 31. Dene franco Horiel
 32. Yorianis medrano Muñoz
 33. Luz Dais del Carmen caraballo G.
 34. Nataly Sarmiento Guerrero
 35. Mayan Perdomo
 36. Hanna Cantillo Blanco
 37. Andry Julianis Ortiz Goniales
 38. Jhon Jesus Gonzalez Zambrano
 39. Daisi Velasquez N.
 40. Vanessa Isabel Pacheco Diaz
 41. Hillary Santana Morengo
 42. Joseph Esteban Ortiz
 43. Jesus David Sanchez
 44. Melinda Martinez Riet
 45. Pablo Ortiz - Bader
 46. Paola Pinata Rodriguez
 47. Lenin Samir Buibano
 48. Michael Lopez
 49. Eider Andres Diaz Castro
 50. Jhon Mario Ospina Escorcia
- Keisha Gomez.
Harevick Jaylor Mejia.
- Investigadoras: Ana Gallego - Lorena Luz Méndez.
- Juan Carlos Suarez

TALLER DECALOGO DE LA MEDIACION DE CONVIVENCIA

Firma del Estudiante

~~José Daniel~~ Dev's Fonseca

Jordan pereizon Arenano

Jhoselys Guerrero Bayuelo

Rainer santiago Baker Perez

Brenda Bana Garcia

Stephens Bernaldo Angulo

Ashley altamar martinez.

melgarejo Jimenez Daychell

Jose Ricardo Osorio Brittan

kylo hurtado Guzman

Metzly Henry Bernard

sharis cabarcas Perez

TALLER SENSIBILIZACION SOBRE LA MEDIACION DEL CONFLICTO

Firma del Estudiante

Mato Jose Torres Pimentel.

Jordan Pearson Arellano

Jose Daniel Davis Fonseca

Heider de la savas cantillo

Jhon fredy moreno marroño

Michelly Mendez Mendoza.

Jhordis Guerrero Rayuela

Sharick Reales Romero

Ciseth Diaz Tovar

Metzli Henry Bernard

Dariana Gonzalez Vivanco

Rainer santiago Barker Perez

Daniela Gonzalez Vivanco.

Fabian Almeida Julia.

Yusneida Beltran Valdelaman

Stephens angelo cho.

Sheyla Vasquez D.

Marshall Jimenez Ramos.

Jairith Andrea Sorez

Mediación del conflicto del conflicto escolar una estrategia de intervención para la convivencia escolar

Taller sobre el decálogo de la mediación y la buena convivencia

Firma de estudiantes participantes

1. Siani Maturana
2. Angela Martinez
3. Brenda Boena Garcia
4. Nayda Bolaño Lopez
5. Daishell Gutierrez Salinas
6. Paula Garcia Echavarría
7. Daishell Berdugo Reyes
8. Julian Hernandez Galvis
9. Shaira Jaraba Martelo
10. Gilbert Priolo de la Rosa
11. Chelby Hernandez Rubides
12. Juan Samuel M.
13. Juan Guillermo
14. Klever Figueroa
15. Miguel Gutierrez Alvarez
16. Shelley Denise Puello Cantillo
17. Emely de la rosa Cantillo
18. Jaydiz Norvaez
19. Luz Ariana Poirra Vergara
20. Daniela Mendoza
21. Justin Rosina Silva
22. Lewis Enrique Romero Flores
23. Lien Antonio Paez
- 24.
- 25.

Mediación del conflicto del conflicto escolar una estrategia de intervención para la convivencia escolar

Taller de sensibilización sobre el manejo del conflicto

Firma de estudiantes participantes

1. Maximiliano.....
2. Juliana Salgado.....
3. Marian Castillo.....
4. Wendy Lilián.....
5. Luz Ariana Parra.....
6. Karle Pineda.....
7. Kleya Aguilar.....
8. Geider Martínez.....
9. Jugo Guillermo Martínez Romero.....
10. Lewis Enrique Romero Flores.....
11. Julian Hernández Gálvez.....
12. Lien Antonio Páez Fonseca.....
13. Justin Rosina Silva.....
14. Gilber Priolo de la Rosa.....
15. Jaidiz Navarrete Rodríguez.....
16. Shaira Jaraba Martelo.....
17. Daniela Caralay Castillo Guerrero.....
18. Emely de la Rosa Cantillo.....
19. Daniela Mendoza Mundell.....
20. Shelley Denise Puella Cantillo.....
21. Valentino Agamez Sarmiento.....
22. Daishell Berdugo Reyes.....
23. Miguel Gutiérrez Álvarez.....
24. Paula Erika Echavarría.....
25. Nathaniel Gutierrez Salinas.....

TALLER SENSIBILIZACION SOBRE LA MEDIACION DEL CONFLICTO

Firma del Estudiante

Rosa Jose Leon Angulo

Daniela Cardenas Castillo Quintero

Daishell Berduyo Reyes

Paulo Garcia Echamorro

Marshall Gutierrez Salinas.

Sneider Martinez

Marilim Vasquez

Shelley Denise Puello Castillo

Marian Castillo

Wendy Vasquez

Juliana Alejandra Salgado

Kanse Rhonals Figueroa.

Valentina Agamez Sarmiento.

TALLER SENCIBILIZACION SOBRE LA MEDIACION DEL CONFLICTO

Firma del Estudiante

Chelsy Hernandez Robides.

26. Diana Jose León Ayala
27. David James
28. Osman Macías Jacome
29. Chelsy Hernandez Rubides
30. Sebastian Herrera Cruz
31. Lisseth Diaz touz
32. Daniela Gonzalez Vivanco
33. Angel Martinez P.
34. Jordan Peterson Ariellano
35. Baker Perez Rainel Santiago
36. Mariana Gonzalez Vivanco
37. Michelly Mendez Mendoza
38. Wendy Vasquez
39. Marlin Vasquez
40. Juliana Alexandra
41. Marian Castillo
42. Karso Phenais Flaviano
43. Gilber Prolo de la Rosa
44. Daniela Caroly Castillo Quintero
45. Sheider Martinez
- 46.
- 47.
- 48.
- 49.
- 50.

Investigadoras: Ana Gallego – Lorena Luz Méndez

Anexo 7. Solicitud de permiso a Rectora



San Andrés Isla, Agosto 21 de 2018

Hermanita:
Gloria Helena Benjumes
Rector:
Institución Educativa El Carmelo
San Andrés Islas,

Respetado Rector(a),

En nuestro Nombre: Ana Eley Gallego Castrillón y Lorena Luz Méndez Pertuz, Estudiantes de la Maestría en Educación Modalidad Virtual de la Facultad de Ciencias Sociales y humanas adscrita al departamento de Humanidades de la Universidad de la Costa, CUC; desde este rol y en el marco de un trabajo Investigativo Institucional, que lideramos, denominado **"Mediación del conflicto escolar una estrategia de intervención para la convivencia escolar"** "en el cual se pretende: **Implementar la mediación del conflicto escolar como una estrategia de intervención para la convivencia.**

En razón de lo anterior nos dirigimos a usted respetuosa y comedidamente para extenderle invitación a participar de este proyecto, que le permitirá conocer y estar documentada sobre el estado de la Convivencia Escolar en su Institución Educativa; en caso de estar interesada agradecería pudiese responder este mail con su respuesta de aceptación y en ese orden permitir al grupo de Investigadores que nos acompañan en este proyecto ingresar a la Institución y aplicar instrumentos de evaluación psicométrica como se describen en el archivo adjunto cuyo es fin obtener información sobre la Convivencia Escolar.

En próximas semanas estaremos visitando la institución para hacer entrega de las solicitudes de consentimiento informado para que sean firmadas por padres de familia autorizando el permiso de su hijo(a) a aplicar la prueba y realizar la aplicación del instrumento de esta misiva.

Agradecemos toda su atención y quedamos atentas a su respuesta para con esta cordal y fortalecedora invitación.

Atentamente:

Ana Eley Gallego Castrillón
Maestrante de la Universidad de la Costa, CUC.

Lorena Luz Méndez Pertuz
Maestrante de la Universidad de la Costa, CUC.

Anexo 8. Respuesta solicitud de permiso

*Institución Educativa el Carmelo*

Ciclo académico, aprobado por Resolución 04514 del 26 de Noviembre de 2008.
Secretaría de Educación Departamental Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
Avenida Rocinola, Tel 5123730 - elcarmelo2013@gmail.com
NIT 8270003297-0 OJANE N° 188001000178-0

San Andrés Isla, Agosto 22 de 2018

Asunto: respuesta oficio Agosto 21 de 2018

Señoras
Ana Elcy Gallego Castrillón
Lorena Luz Méndez Pertuz
Maestras de la Universidad de la Costa, CUC

Cordial saludo.

Agradezco en gran medida la deferencia que han tenido para con la Institución Educativa el Carmelo teniéndola presente en tan importante proyecto: *"mediación del conflicto, una estrategia de intervención para la convivencia escolar"*.

En este sentido, acepto la invitación a participar de este su proyecto y autorizo a Uds. como investigadoras para que ingresen a la Institución y realicen la aplicación respectiva de los instrumentos de evaluación psicométrica que requieren para obtener la información pertinente a convivencia escolar; de igual forma, lo necesario para la entrega a padres de familia de las correspondientes solicitudes de consentimiento informado.

Queda abierto para Uds. el espacio y la comunicación fluida, referente a la organización del cronograma relativo a dicho proyecto.

Cordialmente.


Hta. Gloria H. Benjumea L.
Rectora

Anexo 9. Encuesta sociodemográfica docente

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO

Nombre del Establecimiento Educativo: SEDE:
Departamento: Municipio:
Secretaría de Educación a la que pertenece: Código DANE:
Zona Rural: ___ Zona Urbana: ___ Estrato Social: 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ 6 ___
Teléfono: Correo Electrónico:

Dirección: Sector: Oficial ___ Privado ___

DATOS DEL EDUCADOR

Nombres y apellidos:
Cargo en la institución educativa: Rector ___ Coordinador ___ Docente ___
Área de Conocimiento: Años de experiencia docente:
Máximo nivel de estudios alcanzado:
Normalista ___ Profesional ___ Especialización ___ Maestría ___ Doctorado ___
Teléfono: Correo Electrónico:
Grado/s a cargo:
Párvulo ___ Pre jardín ___ Jardín ___ Transición ___ Primero ___ Segundo ___ Tercero ___
Cuarto ___ Quinto ___ Sexto ___ Séptimo ___ Octavo ___ Noveno ___ Décimo ___

Anexo 10. Encuesta sociodemográfica estudiantes

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

A continuación encontrarás una serie de preguntas, agradezco puedas responderlas de acuerdo a lo que en ellas te preguntan, si tienes alguna duda sobre ellas puedes consultar.

Nombres:	Apellidos:	Institución Educativa:	Grado que Cursa: 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() 10() 11()
Dirección de tu Casa:	Barrio:	Celular:	Email:

1.- **Marca con una X** Cuál es tu sexo? Marca solo una opción
Masculino () Femenino ()

2. **Marca con una X** Cuántos años tienes? Marca solo una opción

Taos o Menos	
8 años	
9 años	
10 años	
11 años	
12 años	
13 años	
14 años	
15 años	
16 años o mas	

3.- **Marca con una X** Con quién de estas personas vives? puedes marcar varias opciones.

Papá	
Padrastro	
Mamá	
Madrastro	
Hermanos	
Hermanas	
Abuelos	
Tíos	
Primos	
Amigos	

4.- **Marca con una X** cuántas personas adultas viven en tu casa? Marca una sola opción

2	
3	
4	
5	
6	
Más de 6	

5.- **Marca con una X** cuántas niñas viven en tu casa? Marca una sola opción

2	
3	
4	
5	
6	
Más de 6	

6.- Marca con una X quien te ayuda a hacer las tareas del colegio? -Marca una opción

Papá	
Padrastro	
Mamá	
Madrastra	
Hermanos	
Hermanas	
Abuelos	
Tíos	
Primos	
Amigos	

7.-De las siguientes actividades, marca las que realizas con tus padres para divertirte. - Pueden marcar varias opciones

Paseos a la playa	
cine	
Hacer Deportes	
parques de juegos o diversiones	
Ver telenovelas	
Ir a la biblioteca	
Ir al cine	
Música	
Danza	
Pintura	
teatro	

8.- Marca con X el tema de conversación que tienes con tus padres:

Noticias		Libros	
Películas		Programas de Televisión	
Deportes		Colegio	
Amigos		Consejos	
No hablamos		Poco hablamos	

Anexo 11. Programación Clausura de Mediación

INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL CARMELO**CLAUSURA DE LA MEDIACIÓN**

Buenos días para todos, el siguiente es el programa con el cual los estudiantes de la institución Educativa el Carmelo, realiza la clausura de las actividades de mediación. Esperamos sea de su agrado. Y nos colaboren con su silencio y atención:

1. Reflexión y oración: por el padre Alfonso.
2. Palabras de la hermanita Rectora: Gloria Helena Benjumea.
3. Presentación de estudiantes mediadores
4. Presentación del logo y lema de la mediación
5. Presentación decálogo de la mediación
6. Donde nació Jesús: a cargo de grado octavo
7. Acróstico: Grado séptimo
8. Canto feliz navidad: Grado sexto en inglés y español
9. Baile Navideño: Sexto Grado
10. Canto: Noveno grado
11. Baile navideño: Grado Noveno.
12. Baile navideño: Grado séptimo.
13. Baile navideño: grado octavo.

14. Juegos
15. Compartir por salones.

Anexo 12. Operacionalización de variables.

Categorización de las variables

Objetivo General	Proponer la mediación del conflicto escolar como una estrategia de intervención para la convivencia.		
Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
	Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar	Resolución del	

	angustia y trastornos neuróticos.	conflicto.	
	Combate, lucha, pelea (RAE).		Comportamiento entre pares,
Conflicto escolar	Acción intencionalmente dañina que puede ser tanto física como verbal, ejercida entre miembros de la comunidad educativa, como alumnos, profesores y padres que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente (Moreno, A. 2012).	Situaciones de conflicto. En el aula, En el descanso, Interacción dentro de la institución.	Relaciones interpersonales, Expresiones verbales y/o físicas, Manejo de normas.
	Es el proceso De oposición a los intereses entre dos o más personas. Este proceso puede que se deba a una dinámica De antagonismo llegando a		

	manifestaciones		
	Violentas (García Ruiz, M. 2010).		
	Acción y efecto de mediar.		
	Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses, contrapuestos, con el fin de finalizar o evitar un litigio (RAE. 2017).		Diálogo Mediación espontanea Mediación entre pares Mediación institucionalizada Mediación externa
	La Mediación es un proceso de resolución de conflicto que se construye y elabora entre las partes opuestas junto a un asistente que media en un espacio y lugar neutro con el objeto de dar solución y acuerdo a un determinado conflicto, logrando con ello compromisos que responsablemente se cumplirán a partir de lo	Implementación de Estrategias de mediación	(Mediador). Coedición Concertación.
Mediación escolar			

establecido

González Paula (2016).

La mediación escolar o mediación entre iguales es un poderoso mecanismo, y a su vez un programa que se implementa en los centros educativos, para tramitar los conflictos entre estudiantes, tanto los originados en el aula de clase, como aquellos que se gestan en los espacios informales de interacción (recreos, actividades extracurriculares, encuentros de estudiantes, reuniones de padres de familia).

Gobernación Valle del Cauca, Secretaria de Educación (2011).

La mediación es un proceso

voluntario en el cual una tercera parte neutral, ayuda a las partes en conflicto a tratar de resolver sus diferencias, el mediador capacitado y entrenado a tal fin, mediante el empleo de técnicas específicas, ayuda a las partes a visualizar el problema, identificarlo, crear y considerar opciones y llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito (Santaella, C., 2001).

Convivencia – procedente del

latín convivere – significa “acción de convivir”,

definiendo convivir a su vez como “vivir en compañía de otro u otros, cohabitar” (RAE, 2011).

Manejo de las relaciones interpersonales,

Relación entre pares

Relación docente – estudiante.

Capacidad de escucha y diálogo,

Convivencia escolar	Es un proceso que requiere de	
	distintos componentes, tales	Respeto por la
	como el respeto, la capacidad	diferencia,
	resolutiva de conflictos, la	
	creatividad de elegir las	Manejo de normas
	mejores oportunidades y	
	estrategias para cada	Nivel de tolerancia
	situación de conflicto y/o	
	toma de decisiones.	
	González, P. (2016).	

La convivencia hace alusión a
la potencialidad que tienen
las personas para vivir
Con otras en un marco de
respeto mutuo y de
solidaridad recíproca. Puglisi,
B., (2013, p.1).

La convivencia es estar en el
mismo tiempo y lugar que
otros, con los que se tiene
interacción de manera activa

y creadora, compartiendo

Aspectos comunes buscando

el entendimiento y la empatía.

(Castro, A., Marrugo, G.,

Gutiérrez, J. Y Camacho, Y.,

octubre 2014- septiembre

2015, p. 3pdf. Y p. 171

Nota: esta tabla demuestra la definición de las variables y los teóricos que las sustentan.

Anexo 13. Equipo de mediadores escolares.

Mediadores Escolares Institución Educativa el Carmelo, San Andrés Islas Colombia.

A continuación, se enlista los estudiantes que fueron elegidos por sus compañeros para conformar el equipo de mediación escolar.

1. Agamez Valentina
2. Andrade Juan Camilo
3. Baena García Brenda.
4. Beltran Yusneida
5. Castro Isabella
6. Espitia María José
7. Gómez Ricardo
8. González Daniela
9. González Michael
10. Gutiérrez Andrea
11. Méndez Juliana
12. Méndez Michelly.
13. Palacio Barbara
14. Redondo Andrea.